



Valstybinė
kainų ir
energetikos
kontrolės
komisija

2016 M. I KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Bendrasis informacijos centras

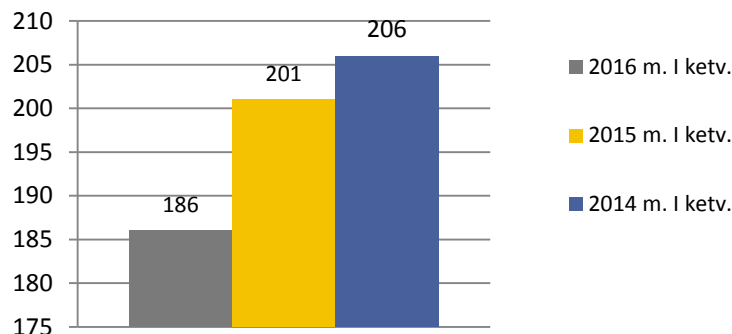
2016-04-27 Nr. O13-7

1. Fizinų asmenų kreipimaisi, pateikti raštu

2016 m. I ketv. Komisijoje buvo gauta 186 fizinų asmens kreipimaisi: iš jų – 125 prašymai, 3 skundai ir 58 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

2016 m. I ketv. fizinų asmenų kreipimūsi, palyginti su 2015 m. atitinkamu laikotarpiu, gauta 8 procentiniais punktais mažiau, o su 2014 m. I ketv. – 10 procentinių punktų mažiau.

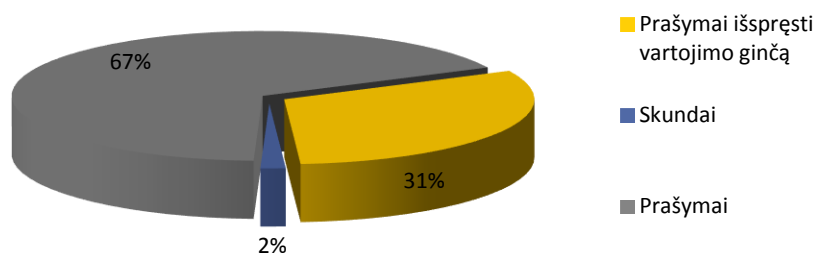
1 pav. Komisijos gauti fizinų asmenų kreipimūsi (vnt.) dinamika 2014-2016 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

Kaip ir ankstesniais metais į Komisiją fiziniai asmenys ženkliai dažniau kreipiasi siekdami gauti Komisijos nuomonę, išaiškinimą (prašymai), nei siekdami apginti savo teises bei teisėtus interesus (prašymai išspręsti vartojimo ginčus bei skundai).

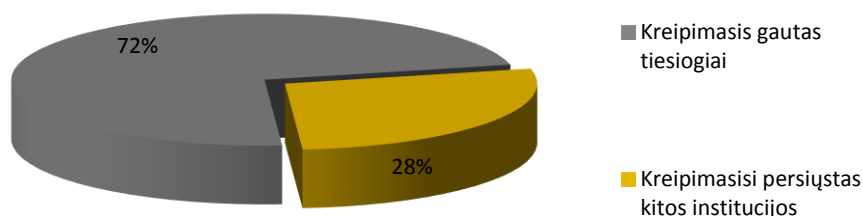
2 pav. 2016 m. I ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipiasi patys fiziniai asmenys, rečiau fizinų asmenų prašymus persiunčia kitos institucijos. Lyginant su 2015 m. I ketv., kitų institucijų Komisijai persiųstų vartotojų kreipimūsi sumažėjo 7 procentiniais punktais.

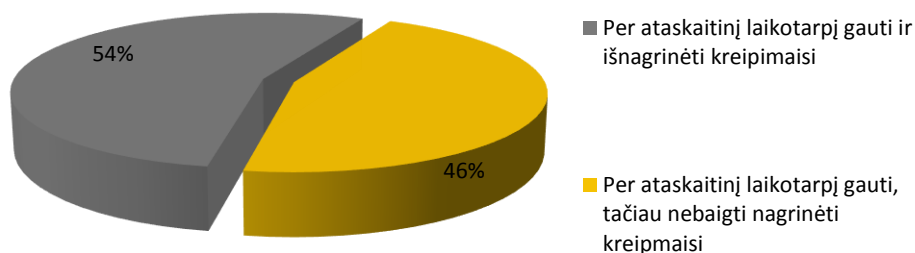
3 pav. 2016 m. I ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 186 fizinų asmenų kreipimūsi, gautų 2016 m. I ketv., išnagrinėta ir atsakyta 150 kreipimūsi, 36 atvejais kreipimūsi nagrinėjimas bus baigtas 2016 m. II ketv.

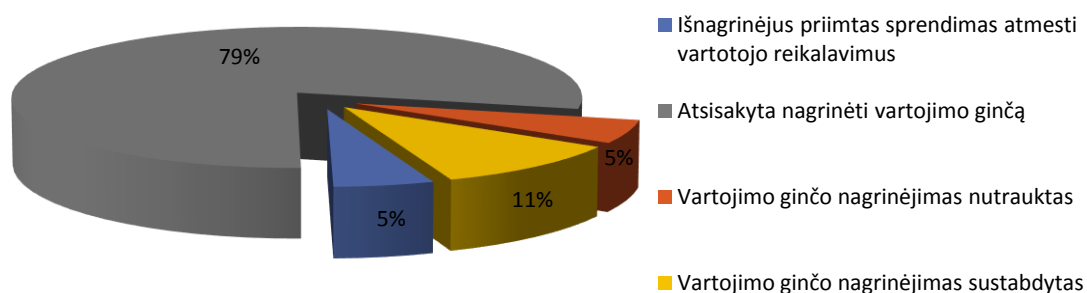
4 pav. 2016 m. I ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimųsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

36 iš 58 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2016 m. I ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka.¹ Atsižvelgiant į tai, kad nuo 2016 sausio 1 d., įsigaliojus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo bei Energetikos įstatymo pakeitimams, susijusiems su vartojimo ginčų nagrinėjimu, pasikeitė ginčų nagrinėjimo tvarka, ypač didelė dalis vartojimo ginčų buvo atsisakyta nagrinėti. Dažniausiai pasitaikantys atvejai, kodėl atsisakyta nagrinėti vartojimo ginčą yra šie: prašymas nagrinėti ginčą neatitinka nustatytų reikalavimų, ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Komisijos kompetencijai, kai prašymas nagrinėti vartojimo ginčą pateiktas vėliau negu per vienerius metus nuo kreipimosi į skundžiamą įmonę arba į skundžiamą įmonę nebuvo kreiptasi.

5 pav. 2016 m. I ketv. gautų prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą rezultatai (proc.).



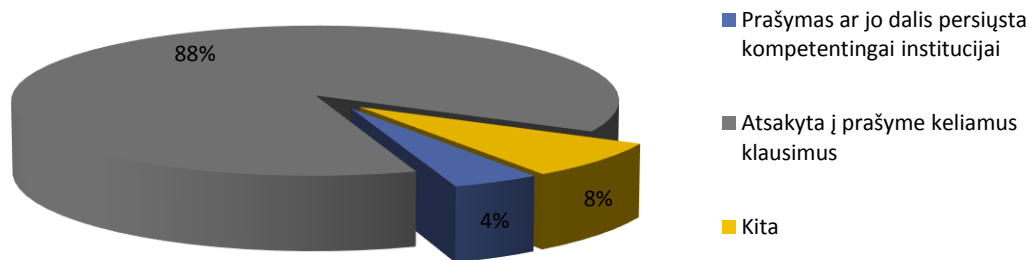
Šaltinis Komisija.

2016 m. I ketv. 111 iš 125 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.²

¹ Prašymų išspręsti vartojimo ginčą skaičiaus ir nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai kreipimesi keliama keletas reikalavimų dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

² Prašymų skaičiaus ir nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai kreipimesi keliama keletas reikalavimų dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

6 pav. 2016 m. I ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).

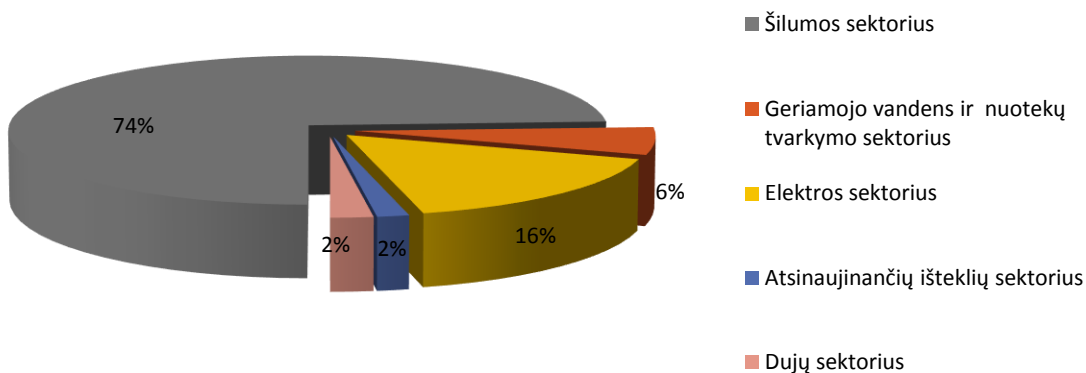


Šaltinis Komisija.

2016 m. I ketv. taip pat buvo gauti 3 skundai, kurie vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka, perduoti nagrinėti kompetentingoms institucijoms.

2016 m. I ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 138 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 30 kreipimūsi, dėl geriamojo vandens sektoriaus – 11 kreipimūsi, dėl dujų sektoriaus – 4 kreipimaisi, dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus – 3 kreipimaisi.

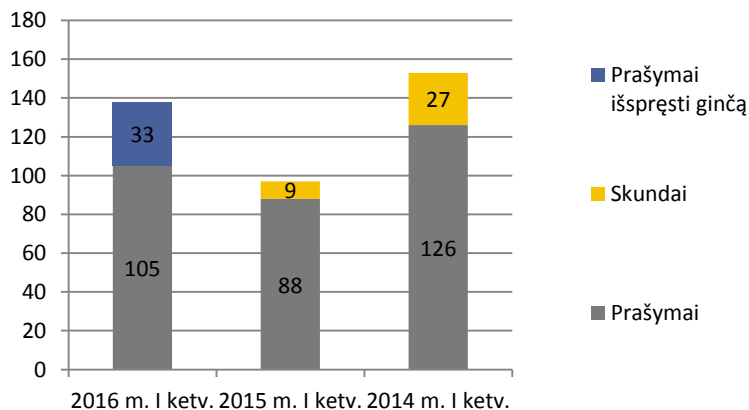
7 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2016 m. I ketv.



Šilumos sektorius

2016 m. I ketv. gauta 138 kreipimaisi: 33 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 105 prašymai.

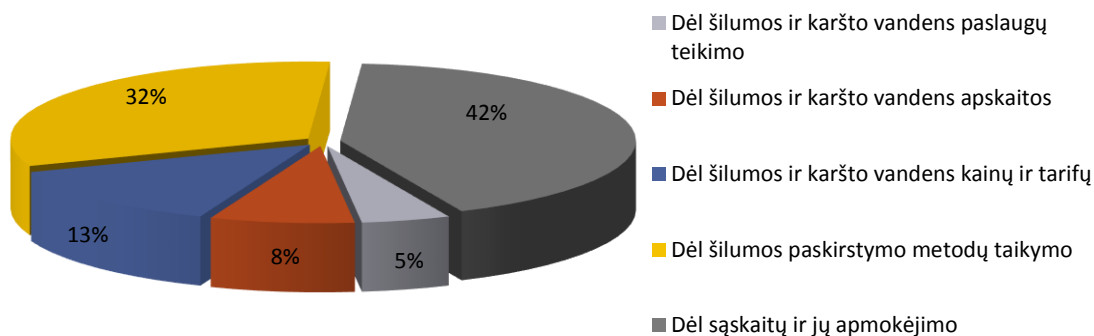
8 pav. 2016 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus palyginti su 2015 bei 2014 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

2016 m. I ketv. fiziniai asmenys dėl šilumos sektoriaus į Komisiją kreipėsi 8 procentiniais punktais daugiau nei 2015 atitinkamą ketvirtį, tačiau 31 procentiniu punktu mažiau nei 2014 m. atitinkamą ketvirtį.

9 pav. 2016 m. I ketv. gautų kreipimųsi šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

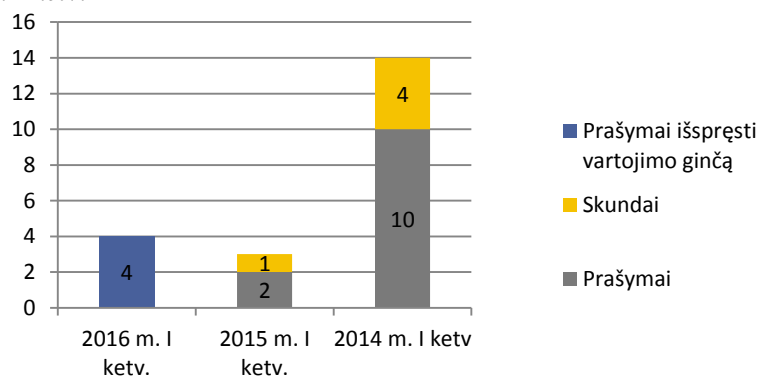


Šaltinis Komisija.

Dujų sektorius

2016 m. I ketv. gauti 4 prašymai išnagrinėti vartojimo ginčus

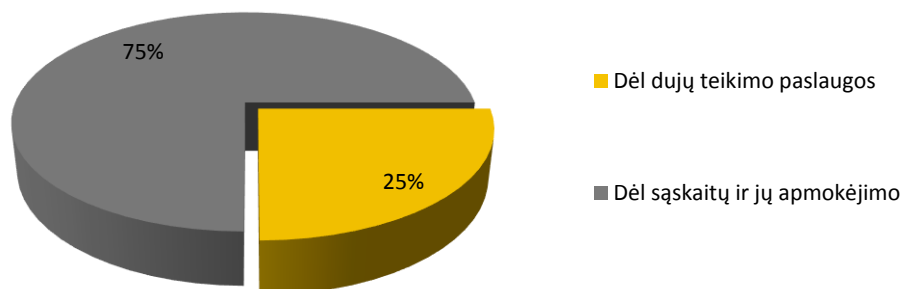
10 pav. 2016 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014 m. bei 2015 m. I ketv.



Šaltinis. Komisija.

2016 m. I ketv. gautų fizinių asmenų kreipimųsi skaičius dujų sektoriuje, palyginti su 2015 m. I ketv., iš esmės nekito. Taip pat išliko kreipimųsi sumažėjimo tendencija, lyginant su 2014 m. Visi per ataskaitinį laikotarpį gauti kreipimaisi – dėl gamtinių dujų.

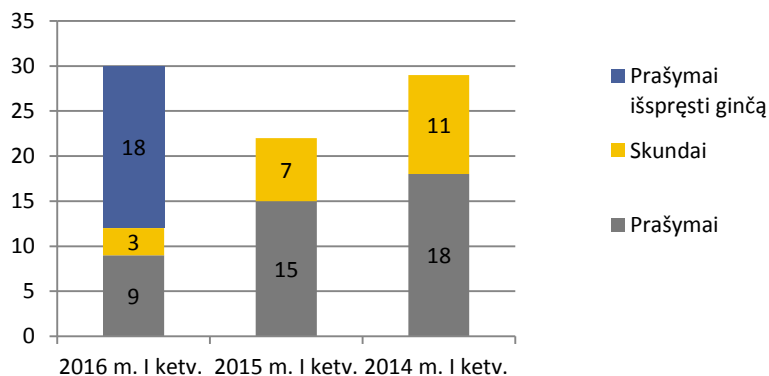
11 pav. 2016 m. I ketv. gautų kreipimųsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Elektros energetikos sektorius

2016 m. I ketv. gauta 30 kreipimūsi: 18 prašymū išspręsti vartojimo ginčą, 3 skundai ir 9 prašymai

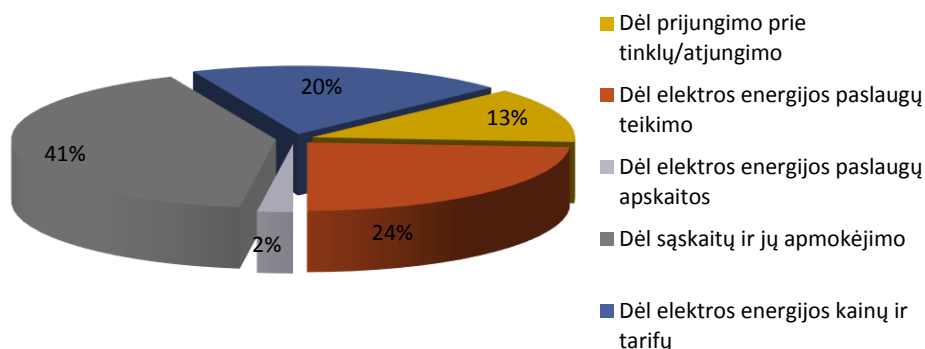
12 pav. 2016 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2015 m. ir 2014 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

2016 m. I ketv. gautų kreipimūsi skaičius elektros energetikos sektoriuje, palyginus su 2015 m. I ketv., padidėjo 36 procentiniais punktais, o palyginus su 2014 m. I ketv. iš esmės nesikeitė.

13 pav. 2016 m. I ketv. gautų kreipimūsi elektros energijos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



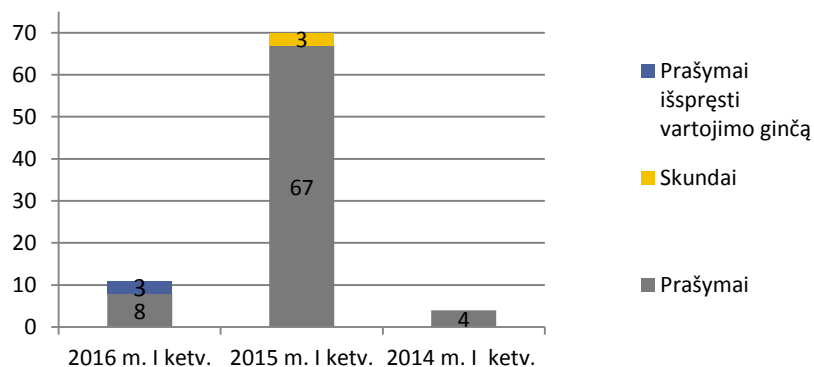
Šaltinis Komisija.

Vartotojai 2016 m. I ketv. dažniausiai kreipėsi sąskaitų ir jų apmokėjimo, mažiausiai – dėl paslaugų apskaitos, palyginti su ankstesniais laikotarpiais nedaug kreipimūsi gauta prijungimo prie tinklų /atjungimo klausimais.

Geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektorius

2016 m. I ketv. gauta 11 kreipimūsi: 3 prašymai išspręsti vartojimo ginčus bei 8 prašymai

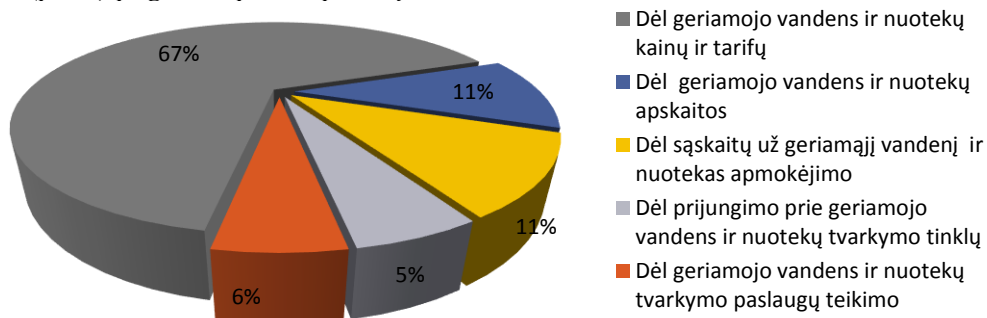
14 pav. 2016 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektoriaus, palyginti su 2015 bei 2014 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

2016 m. I ketv. palyginus su 2014 m. I ketv., bendras kreipimūsi skaičius nekito. Pažymėtina, kad kreipimūsi skaičiaus pokytis 2015 m. I ketv. yra susijęs su euro įvedimu, kurio metu fiziniai asmenys ypač aktyviai kreipėsi į Komisiją siekdami išsiaiškinti, ar geriamojo vandens kainos buvo konvertuotos iš litų į eurus, laikantis teisės aktų reikalavimų.

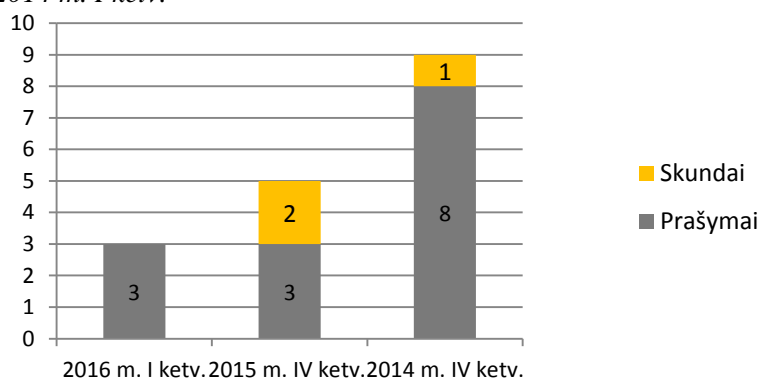
15 pav. 2016 m. I ketv. gautų kreipimūsi geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

Atsinaujinančių išteklių sektorius 2016 m. I ketv. gauti 3 prašymai

16 pav. 2016 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus, palyginti su 2015 ir 2014 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

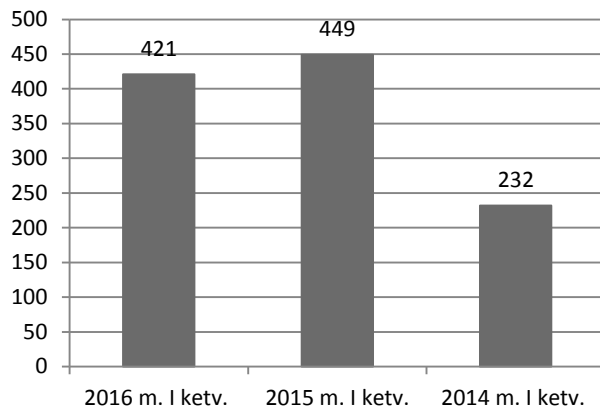
Visi atsinaujinančių išteklių sektoriuje kreipimaisi gauti dėl atsinaujinančiais ištekliais pagamintos energijos kainų ir tarifų bei jų taikymo.

2. Asmenų kreipimaisi bendruoju informacijos telefonu 2016 m. I ketv.

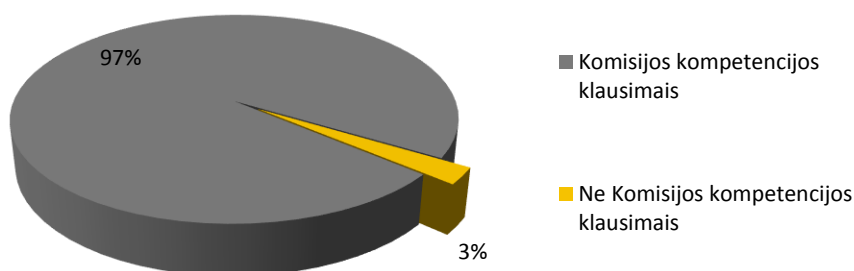
2016 m. I ketv. bendruoju informacijos telefonu atsakyta į 421 paklausimą. Palyginus su 2015 m. I ketvirčiu skambučių skaičius iš esmės nekito.

2016 m. I ketv., kaip ir ankstesniais ketvirčiais, vidutiniškai per darbo dieną į Komisiją bendruoju informacijos telefonu kreiptasi 7 kartus.

17 pav. Atsakytų skambučių skaičius (vnt.) lyginant 2015–2016 m. I ketv.

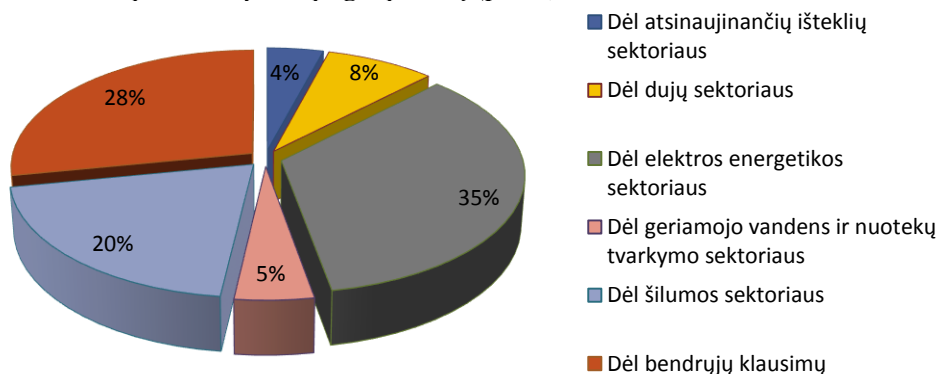


18 pav. 2016 m. I ketv. priimtų skambučių pasiskirstymas pagal klausimų priskyrimą Komisijos kompetencijai (proc.).



Šaltinis Komisija.

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



Šaltinis Komisija.

2016 m. I ketv. daugiausia skambučių telefonu priimta *elektros energetikos sektoriaus* klausimais: vartotojai, kaip įprasta metų pradžioje įsigaliojus naujiems elektros energijos tarifams, teiravosi dėl jiems taikomų elektros energijos kainų ir apmokėjimo tvarkos, taip pat dėl naujos bendrovės elektros energijos tiekimą perėmus AB „Energijos skirstymo operatorius“, teiravosi dėl šios bendrovės veiklos ir jų interneto tinklalapyje skelbiamos informacijos. Be to 8 interesantams atsižvelgiant į jų klausimo pobūdį buvo pasiūlyta

naudoti elektros energijos kainų skaičiuoklę, renkantis elektros energijos tiekėją bei paaiškintos naudojimosi šia skaičiuokle galimybės.

Bendraisiais klausimais besikreipę interesantai domėjosi duomenų pateikimo DSAIS sistema bei kitais ataskaitų pildymo ir teikimo Komisijai klausimais, teiravosi dėl Komisijai siųstų dokumentų gavimo ir nukreipimo darbuotojams, taip pat juos domino įvairi informacija, kurią skelbiama Komisijos interneto svetainėje.

Šilumos sektoriuje dažniausiai buvo teirujamasi dėl šilumos metodų taikymo, šilumos kainų, dėl karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo bei aptarnavimo mokesčio taikymo.

Geriamojo vandens tiekimo sektoriuje interesantams aktualiausias geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo kainos.

Dujų sektoriuje interesantams aktualiausias buvo dujų kainos ir tarifai bei atsijungimo nuo gamtinių dujų tiekimo klausimai.

Atsinaujinančių išteklių sektoriuje dažniausiai buvo teirujamasi dėl laisvų skatinimo kvotų.