



Valstybinė  
kainų ir  
energetikos  
kontrolės  
komisija

## **2016 M. II KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA**

**Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija**

**Bendrasis informacijos centras**

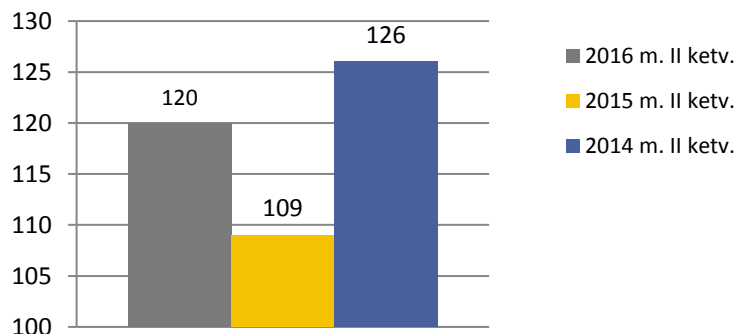
**2016-08-10 Nr.O13-16**

## 1. Fizinų asmenų kreipimaisi, pateikti raštu

2016 m. II ketv. Komisijoje buvo gauta 120 fizinų asmenų kreipimūsi: iš jų – 88 prašymai, 3 skundai ir 29 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

2016 m. II ketv. fizinų asmenų kreipimūsi, palyginti su 2015 m. atitinkamu laikotarpiu, gauta 9 procentiniais punktais daugiau, o su 2014 m. II ketv. – 5 procentiniais punktais mažiau.

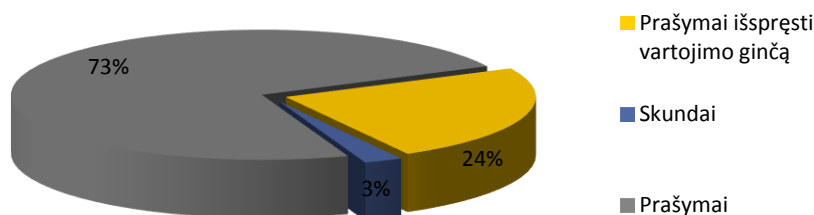
1 pav. Komisijos gauti fizinų asmenų kreipimūsi (vnt.) dinamika 2014–2016 m. II ketv.



Šaltinis Komisija.

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

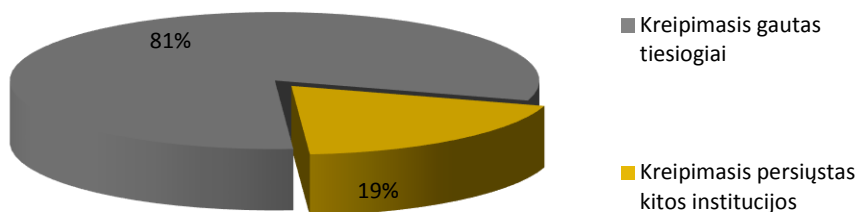
2 pav. 2016 m. II ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipiasi patys fiziniai asmenys, rečiau fizinų asmenų prašymus persiunčia kitos institucijos. Lyginant su 2015 m. II ketv., kitų institucijų Komisijai persiūtų vartotojų kreipimūsi padaugėjo 2 procentiniais punktais.

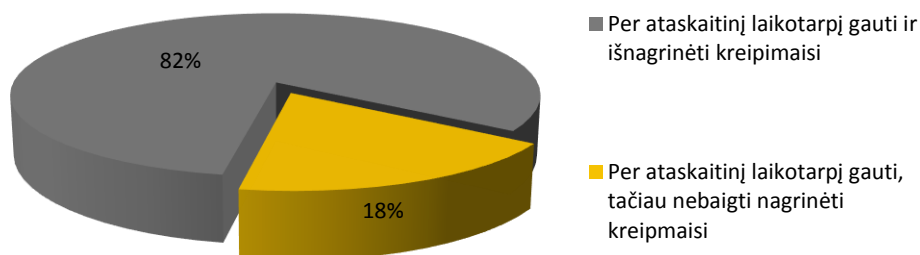
3 pav. 2016 m. II ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 120 fizinų asmenų kreipimūsi, gautų 2016 m. II ketv., išnagrinėta ir atsakyta 98 kreipimaisi, taip pat baigta nagrinėti 31 kreipimasis, kurių nagrinėjimas buvo pradėtas 2016 m. I ketvirtį. Palyginus su 2015 m. II ketv. per ataskaitinį laikotarpį gautų, tačiau neišnagrinėtų kreipimūsi sumažėjo 11 procentinių punktų.

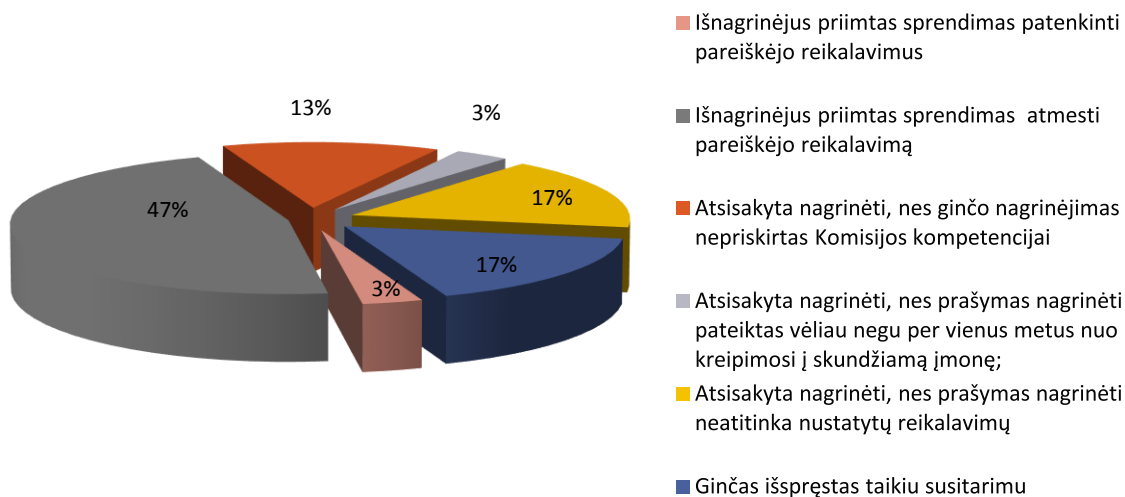
4 pav. 2016 m. II ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

12 iš 29 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2016 m. II ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka.<sup>1</sup> Taip pat baigta nagrinėti 17 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, kurie buvo gauti 2016 m. I ketvirtį. Išnagrinėjus vartotojų prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą, 14 atvejų priimtas sprendimas atmesti pareiškėjo reikalavimus ir tik vienu atveju priimtas sprendimas patenkinti pareiškėjo reikalavimus. 10 vartojimo ginčų atsisakyta nagrinėti ir 5 atvejais ginčo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi ginčas išspręstas taikius susitarimu.

5 pav. 2016 m. II ketv. išnagrinėtų prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą rezultatai (proc.).



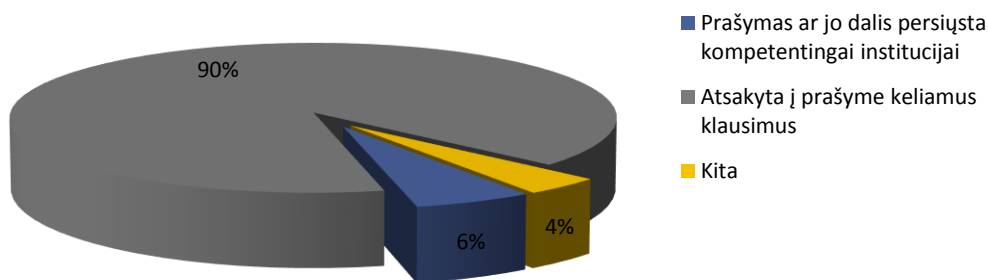
Šaltinis Komisija.

2016 m. II ketv. iš 88 gautų prašymų buvo išnagrinėti 84 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.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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. II ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).

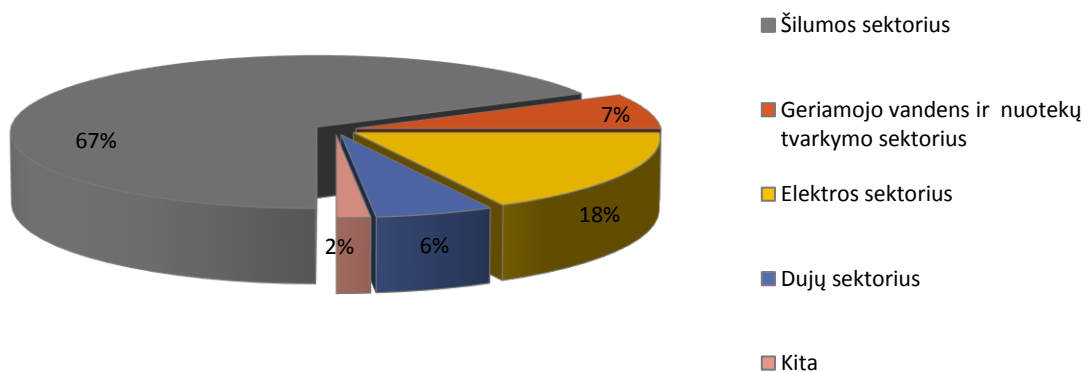


Šaltinis Komisija.

2016 m. II ketv. taip pat buvo gauti 3 skundai, kurių 2 atvejais išnagrinėjus skundą priimtas sprendimas atmesti pareiškėjo reikalavimus, o vienu atveju atsisakyta nagrinėti, kadangi nebuvo pašalinti skundo trūkumai.

2016 m. II ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 81 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 21 kreipimāsi, dėl geriamojo vandens sektoriaus – 9 kreipimāsi, dėl dujų sektoriaus – 7 kreipimāsi, kitais klausimais – 2 kreipimāsi.

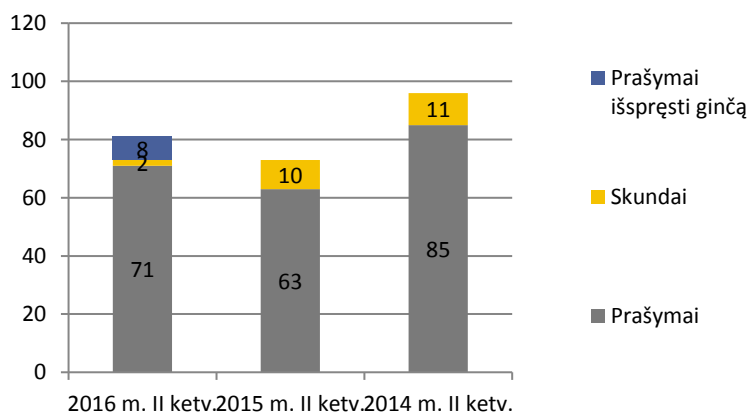
7 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimāsi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2016 m. II ketv.



### Šilumos sektorius

2016 m. II ketv. gauta 81 kreipimāsi: 8 prašymāi išspręsti vartojimo ginčā, 71 prašymas ir 2 skundai.

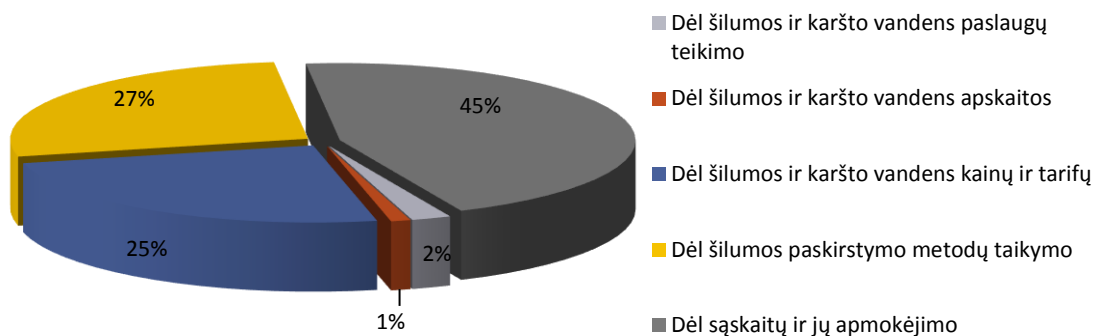
8 pav. 2016 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimāsi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus palyginti su 2015 bei 2014 m. II ketv.



Šaltinis Komisija.

2016 m. II ketv. dėl šilumos sektoriaus į Komisiją kreiptasi 10 procentinių punktų daugiau nei 2015 m. atitinkamą ketvirtį, tačiau 14 procentinių punktų mažiau nei 2014 m. II ketvirtį.

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

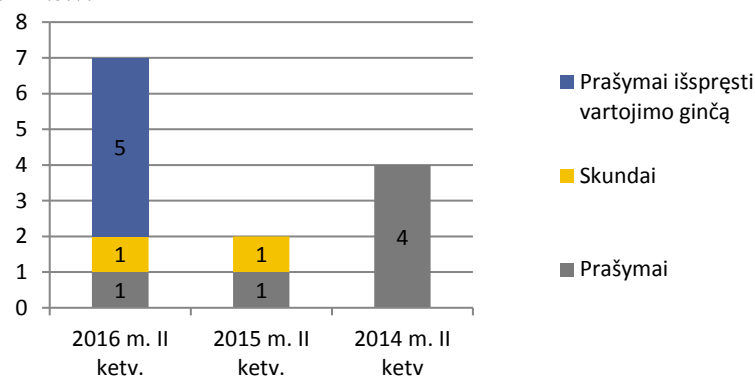


Šaltinis Komisija.

### Dujų sektorius

2016 m. II ketv. gauti 7 kreipimaisi: 5 prašymai išnagrinėti vartojimo ginčus, 1 skundas ir 1 prašymas.

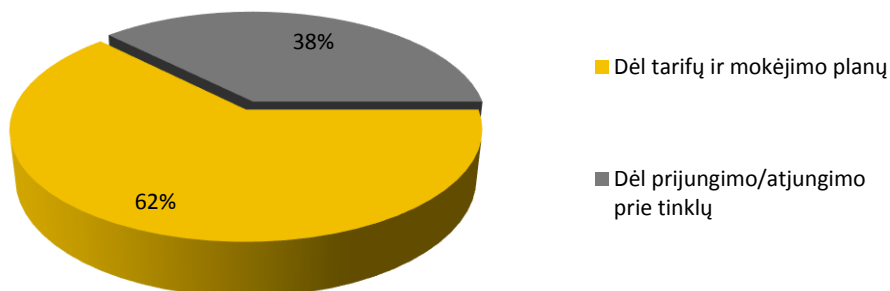
10 pav. 2016 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2015 m. bei 2014 m. II ketv.



Šaltinis. Komisija.

2016 m. II ketv. gautų fizinių asmenų kreipimųsi dujų sektoriuje, palyginti su 2015 m., padaugėjo 3,5 karto, o su 2014 m. II ketv. – 1,8 karto. 5 vartotojų kreipimaisi gauti dėl gamtinių dujų ir 2 – dėl suskystintų naftos dujų.

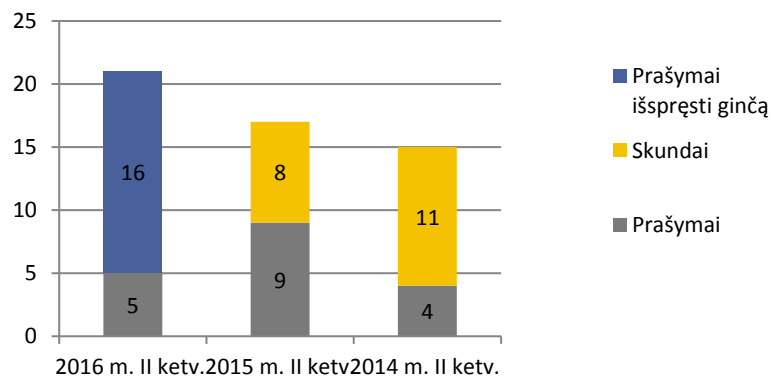
11 pav. 2016 m. II ketv. gautų kreipimųsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



### Elektros energetikos sektorius

2016 m. II ketv. gautas 21 kreipimasis: 16 prašymų išspręsti vartojimo ginčą ir 5 prašymai.

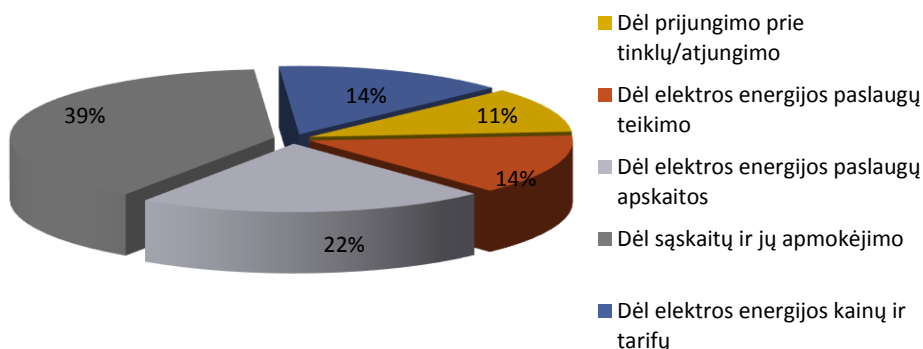
12 pav. 2016 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014 m. ir 2015 m. II ketv.



Šaltinis Komisija.

2016 m. II ketv. gautų kreipimūsi skaičius elektros energetikos sektoriuje, palyginus su 2015 m. ir 2014 II ketv., stebima nuosekli kreipimūsi daugėjimo tendencija.

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



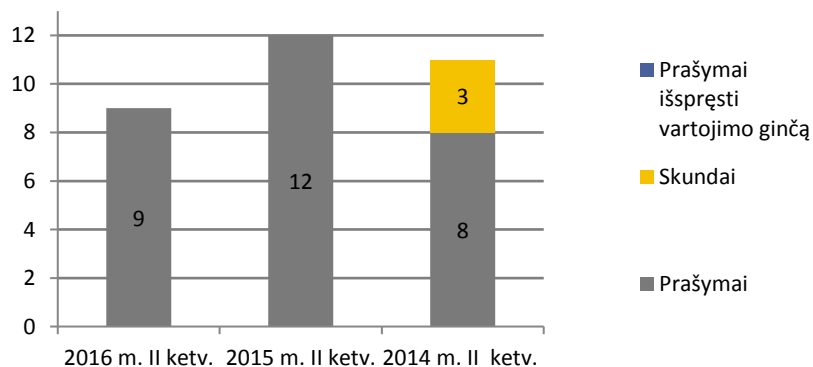
Šaltinis Komisija.

Kreipimūsi dėl atsinaujinančių išteklių 2016 m. II ketvirtį negauta.

### Geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektorius

2016 m. II ketv. gauti 9 prašymai.

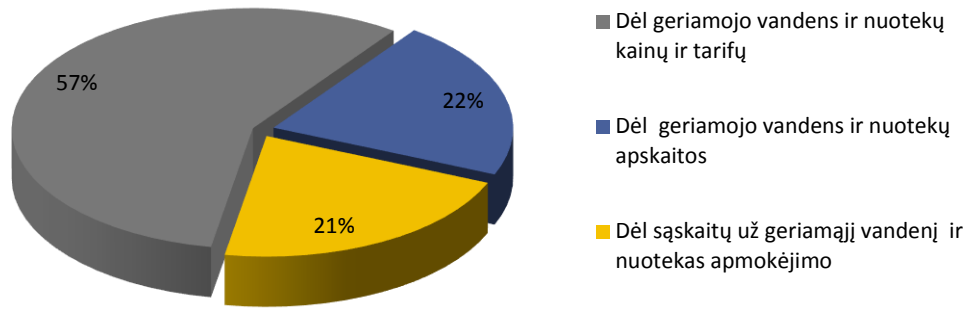
14 pav. 2016 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektoriaus, palyginti su 2014 bei 2015 m. II ketv.



Šaltinis Komisija.

2016 m. II ketv., palyginus su 2015 ir 2014 m. II ketv., kreipimūsi gauta mažiau atitinkamai 25 ir 18 procentinių punktų.

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



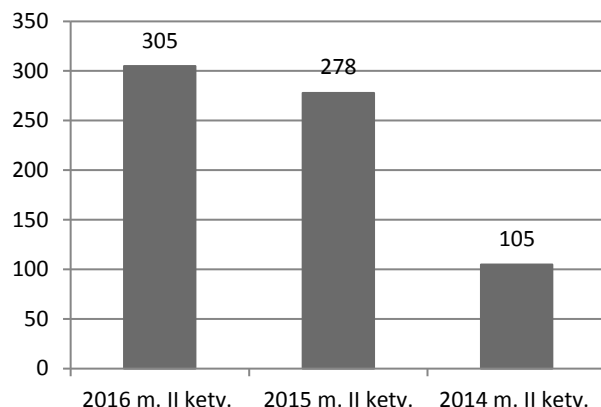
Šaltinis Komisija.

## 2. Asmenų kreipimaisi bendruoju informacijos telefonu 2016 m. II ketv.

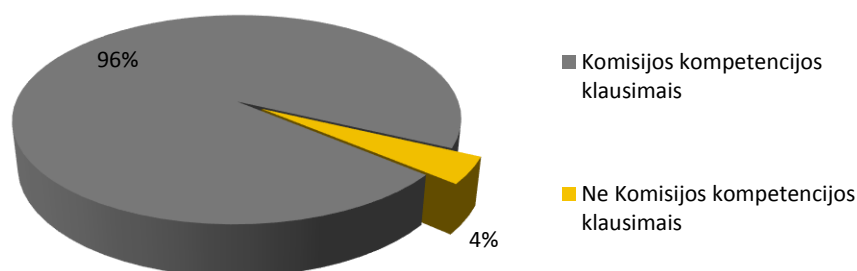
2016 m. II ketv. bendruoju informacijos telefonu atsakyta į 305 paklausimus. Palyginus su 2015 m. II ketvirčiu skambučių besikreipiančiųjų nemokama telefono linija nuosekliai daugėja.

2016 m. II ketv., vidutiniškai per darbo dieną į Komisiją bendruoju informacijos telefonu kreiptasi 5 kartus.

17 pav. Atsakytų skambučių skaičius (vnt.) lyginant 2014–2016 m. II ketv.

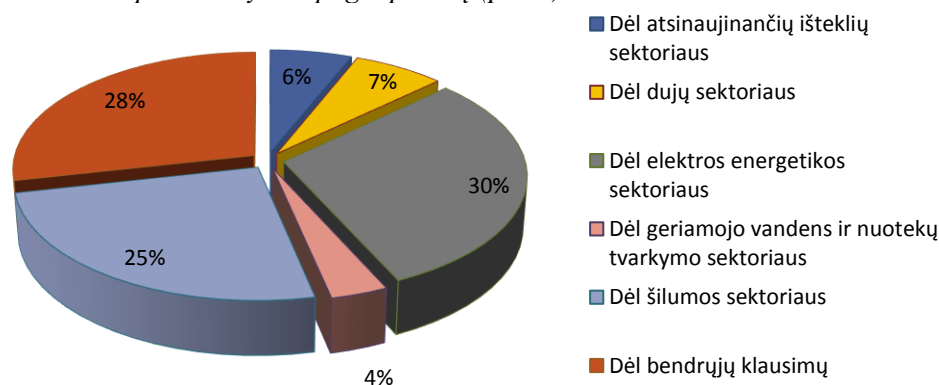


18 pav. 2016 m. II ketv. priimtų skambučių pasiskirstymas pagal klausimų priskyrimą Komisijos kompetencijai (proc.).



Šaltinis Komisija.

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



Šaltinis Komisija.

2016 m. II ketv. daugiausia skambučių telefonu priimta *elektros energetikos sektoriaus* klausimais: Vartotojai, teiravosi dėl jiems taikomų elektros energijos kainų ir apmokėjimo tvarkos, prijungimo prie elektros tinklų kainos apskaičiavimo ir jos taikymo, nepriklausomo tiekėjo pasirinkimo galimybių (4 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 teiravosi dėl Komisijai siųstų dokumentų gavimo ir nukreipimo darbuotojams, jų kreipimūsi nagrinėjimo Komisijoje eigos, juos domino informacija, kuri skelbiama Komisijos interneto svetainėje, nemažą pasiteiravimų dalį sudarė duomenų pateikimo DSAIS sistema bei kiti ataskaitų pildymo ir teikimo Komisijai klausimai.

*Šilumos sektoriuje* dažniausiai buvo teiraujamasi šilumos metodų rengimo, karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo ar keitimo į automatiškai duomenis nuskaitančius prietaisus klausimais, taip pat šilumos paskirstymo metodų taikymo klausimai.

*Dujų sektoriuje* dažniausiai buvo teiraujamasi

*Geriamojo vandens tiekimo ir dujų sektoriuose* interesantams buvo aktualūs licencijų išdavimo klausimai taip pat kainų ir tarifų dydis ar jų nustatymas.

*Atsinaujinančių* išteklių sektoriuje telefonu dažniausiai buvo teiraujamasi dėl tarifų taikymo ir laisvų skatinimo kvotų.