



Valstybinė
kainų ir
energetikos
kontrolės
komisija

**2016 M. III KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŲSI
ATASKAITA**

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Bendrasis informacijos centras

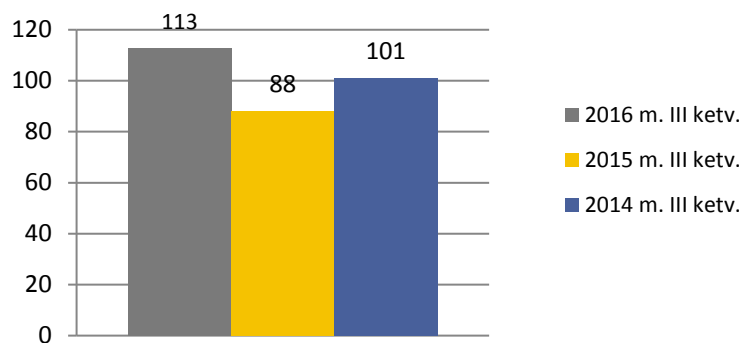
2016-10-28 Nr. O13-20

1. Fizinų asmenų kreipimaisi, pateikti raštu

2016 m. III ketv. Komisijoje buvo gauta 113 fizinių asmenų kreipimųsi: iš jų – 89 prašymai, 3 skundai ir 21 prašymas išspręsti vartojimo ginčą.

2016 m. III ketv. fizinių asmenų kreipimųsi, palyginti su 2015 m. atitinkamu laikotarpiu, gauta 28 procentiniais punktais daugiau, o su 2014 m. III ketv. – 11 procentinių punktų daugiau.

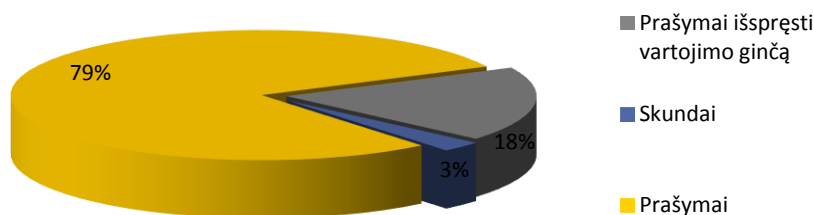
1 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimųsi (vnt.) dinamika 2014–2016 m. III ketv.



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).

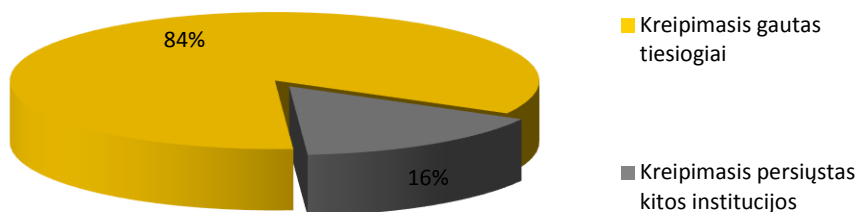
2 pav. 2016 m. III ketv. gautų kreipimųsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipiasi patys fiziniai asmenys ir daug rečiau fizinių asmenų prašymus persiunčia kitos institucijos. Lyginant su 2015 m. III ketv., kitų institucijų Komisijai persiųstų vartotojų kreipimųsi sumažėjo 7 procentiniais punktais.

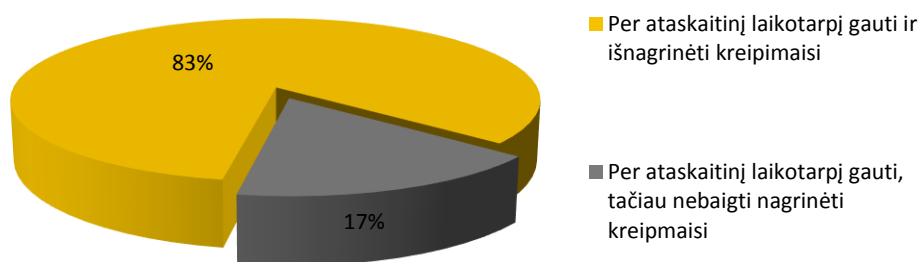
3 pav. 2016 m. III ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 113 fizinių asmenų kreipimųsi, gautų 2016 m. III ketv., išnagrinėta ir atsakyta 94 kreipimaisi, taip pat baigta nagrinėti 10 kreipimųsi, kurių nagrinėjimas buvo pradėtas 2016 m. II ketvirtį, bei 3 kreipimaisi, kurių nagrinėjimas buvo pradėtas 2016 m. I ketv. Palyginus su 2015 m. III ketv., per ataskaitinį laikotarpį gautų, tačiau neišnagrinėtų kreipimųsi sumažėjo 11 procentinių punktų.

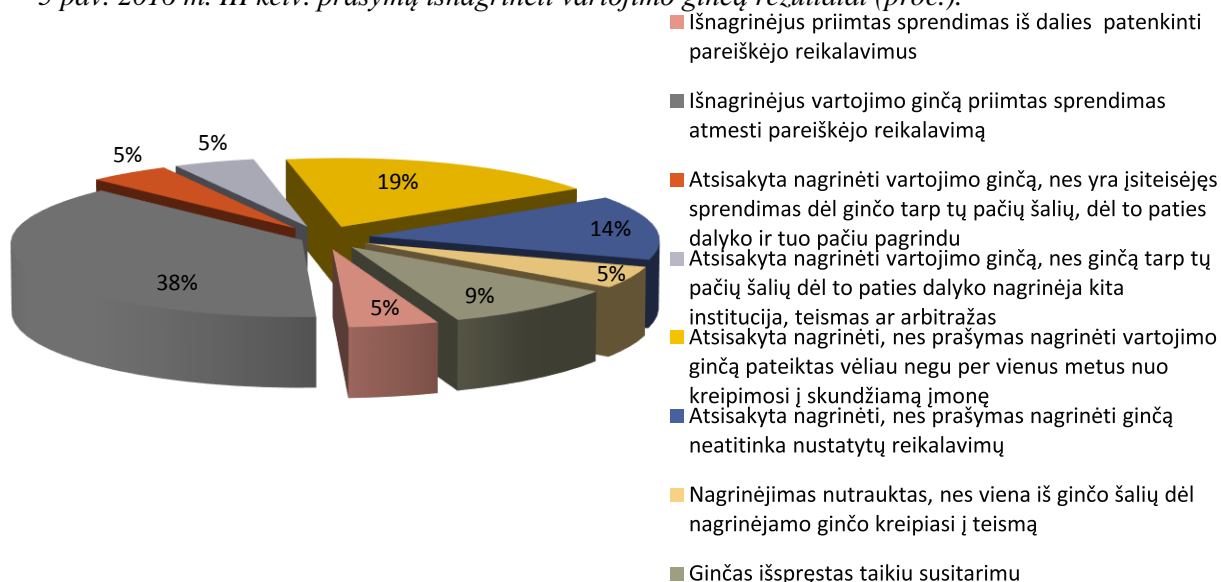
4 pav. 2016 m. III ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

8 iš 21 prašymo išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2016 m. III ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka.¹ Taip pat baigta nagrinėti 15 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, kurie buvo gauti ankstesniais ketvirčiais. Išnagrinėjus vartotojų prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą, dviem atvejais buvo priimtas sprendimas patenkinti pareiškėjo reikalavimus, vienu atveju – iš dalies patenkinti, 8 atvejais – atmesti pareiškėjo reikalavimus, 9 atvejais vartojimo ginčus atsisakyta nagrinėti ir 3 atvejais ginčo nagrinėjimas nutrauktas (iš jų 2 ginčai buvo išspręsti taikiai susitarimu).

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

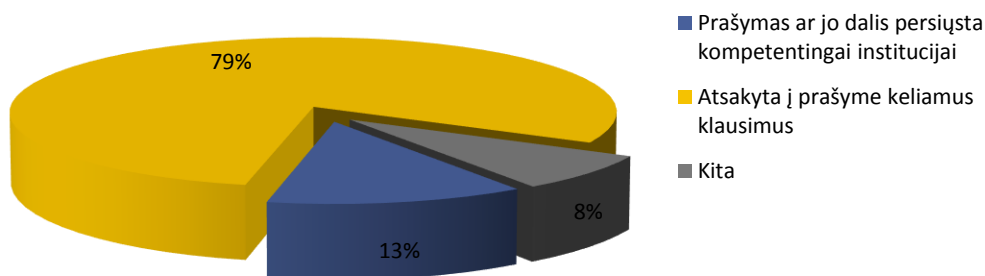


Šaltinis Komisija.

2016 m. III ketv. iš 89 gautų prašymų buvo išnagrinėti 83 prašymai 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 Taip pat baigti nagrinėti 4 prašymai, gauti ankstesnį ketvirtį.

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. III ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).

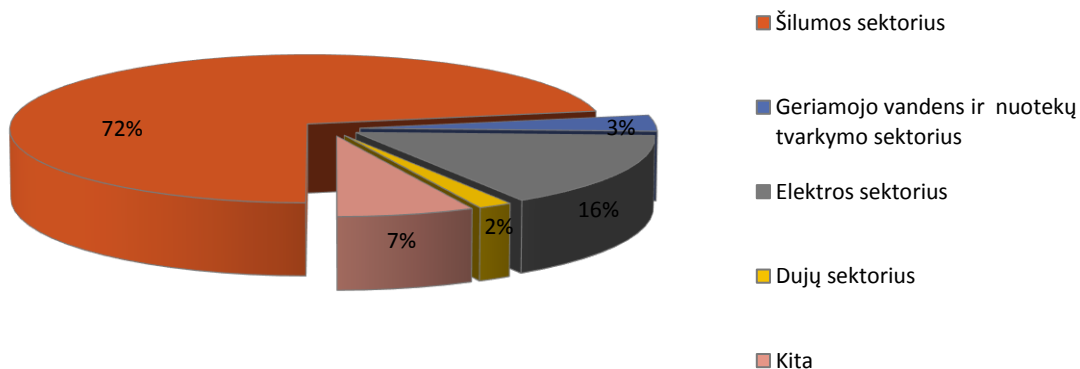


Šaltinis Komisija.

2016 m. III ketv. taip pat buvo gauti 3 skundai, kurių 2 atvejais išnagrinėjus skundą priimtas sprendimas atmesti pareiškėjo reikalavimus, o vienu atveju atsisakyta nagrinėti, kadangi skundo nagrinėjimas nėra priskirtas Komisijos kompetencijai.

2016 m. III ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 83 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 18 kreipimūsi, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 4 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 2 kreipimaisi, kitais klausimais – 8 kreipimaisi. Dviejuose iš gautų kreipimūsi keliami atskiri skirtingiems sektoriams (elektros energetikos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo) priskirti klausimai.

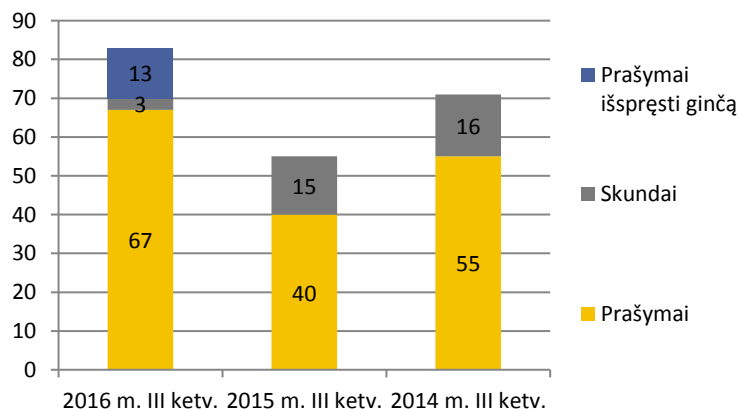
7 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2016 m. III ketv.



Šilumos sektorius

2016 m. III ketv. gauti 83 kreipimaisi: 13 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, 67 prašymai ir 3 skundai.

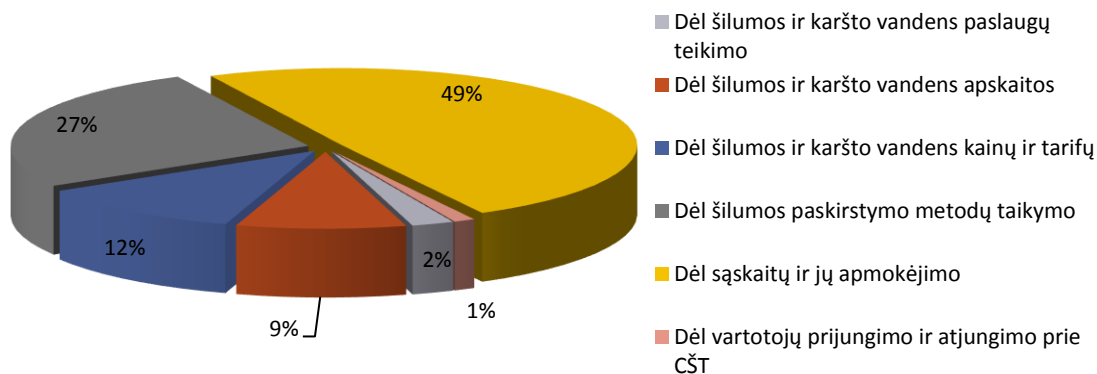
8 pav. 2016 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus, palyginti su 2015 bei 2014 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

2016 m. III ketv. dėl šilumos sektoriaus į Komisiją kreiptasi daugiausia per paskutinius trejus metus, t. y. 51 procentiniu punktu daugiau nei 2015 m. atitinkamą ketvirtį ir 16 procentinių punktų daugiau nei 2014 m. III ketvirtį.

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

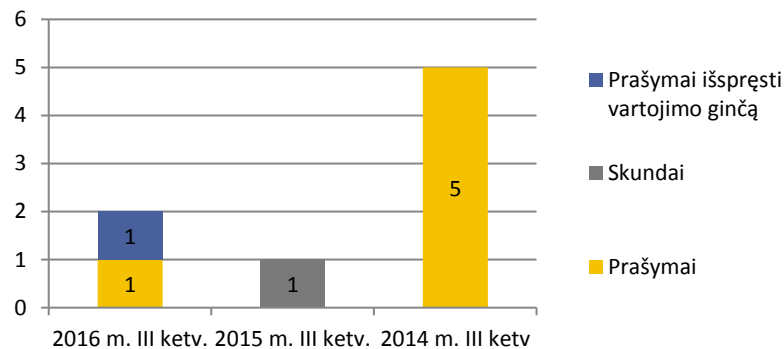


Šaltinis Komisija.

Dujų sektorius

2016 m. III ketv. gauti 2 kreipimaisi: 1 prašymas išnagrinėti vartojimo ginčą ir 1 prašymas.

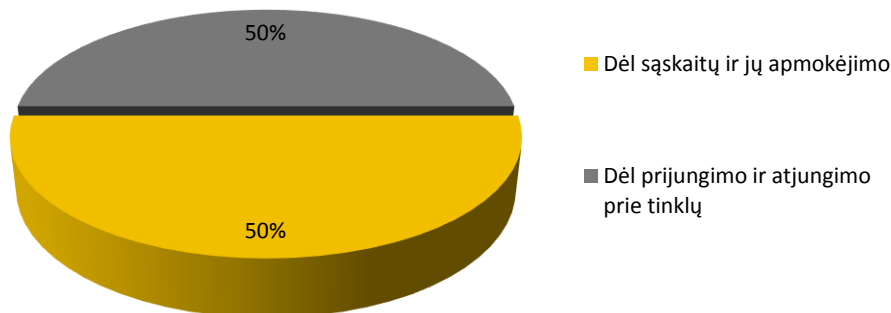
10 pav. 2016 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2015 m. bei 2014 m. III ketv.



Šaltinis. Komisija.

2016 m. III ketv. gautų fizinių asmenų kreipimųsi skaičius dujų sektoriuje, palyginti su 2015 m., iš esmės nesikeitė. Abu vartotojų kreipimaisi gauti dėl gamtinių dujų.

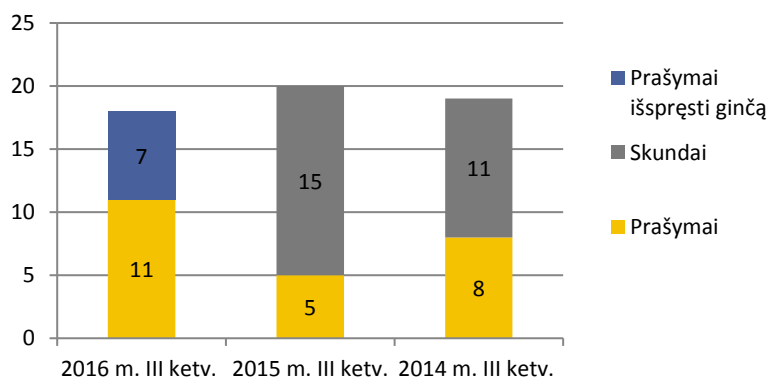
11 pav. 2016 m. III ketv. gautų kreipimųsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Elektros energetikos sektorius

2016 m. III ketv. gauta 18 kreipimūsi: 7 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 11 prašymų.

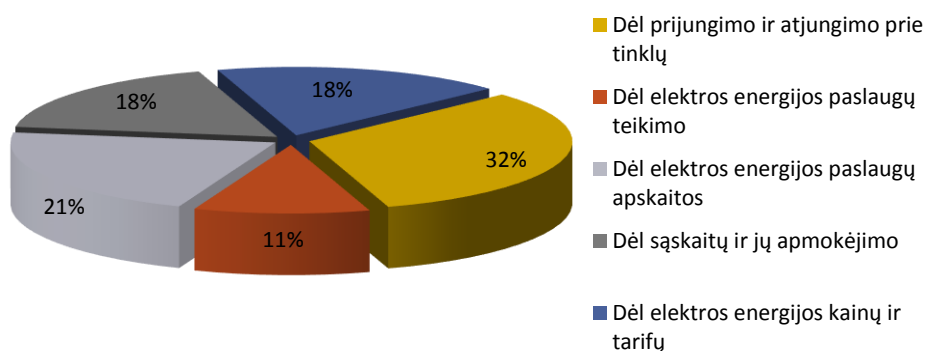
12 pav. 2016 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014 m. ir 2015 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

2016 m. III ketv. gautų kreipimūsi skaičius elektros energetikos sektoriuje, palyginus su 2015 m. ir 2014 m. III ketv., nekito, tačiau prašymų 2016 m. III ketvirtį gauta pastebimai daugiau nei ankstesniais metais.

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



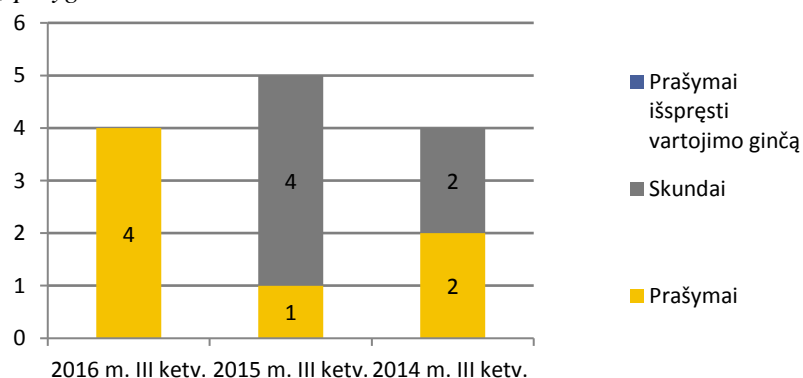
Šaltinis Komisija.

Kreipimūsi dėl atsinaujinančių išteklių 2016 m. III ketvirtį negauta.

Geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektorius

2016 m. III ketv. gauti 4 prašymai.

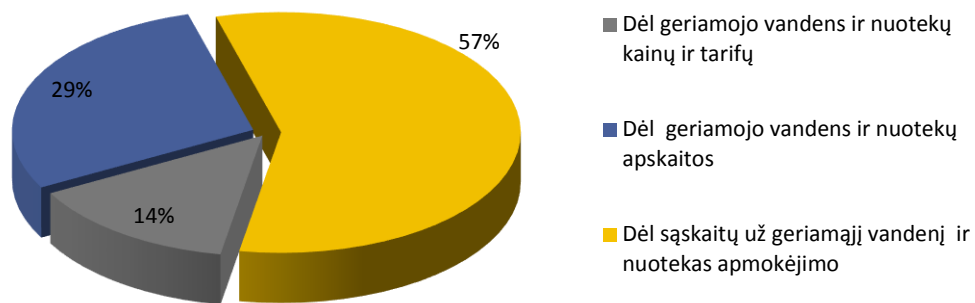
14 pav. 2016 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektoriaus, palyginti su 2014 bei 2015 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

2016 m. III ketv., palyginus su 2015 ir 2014 m. III ketv., kreipimūsi skaičius iš esmės nekito.

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



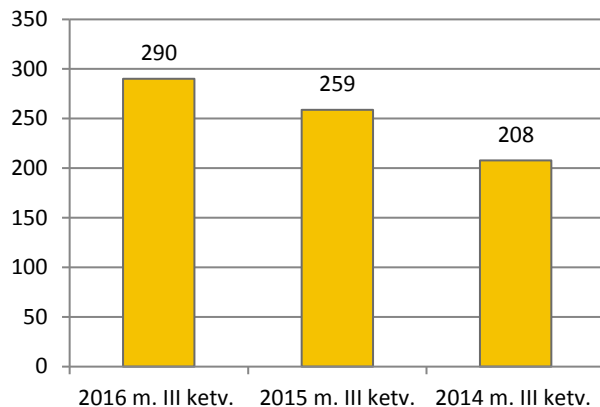
Šaltinis Komisija.

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

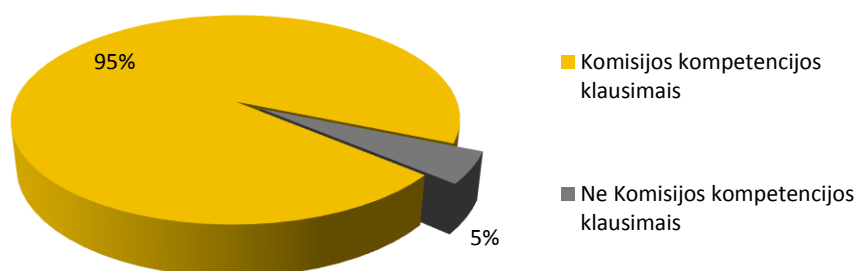
2016 m. III ketv. bendruoju informacijos telefonu atsakyta į 290 paklausimų. Palyginus su 2015 m. III ketvirčiu, skambučių nemokama telefono linija nuosekliai daugėja.

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

17 pav. Atsakytų skambučių skaičius (vnt.), lyginant su 2014–2016 m. III ketv.

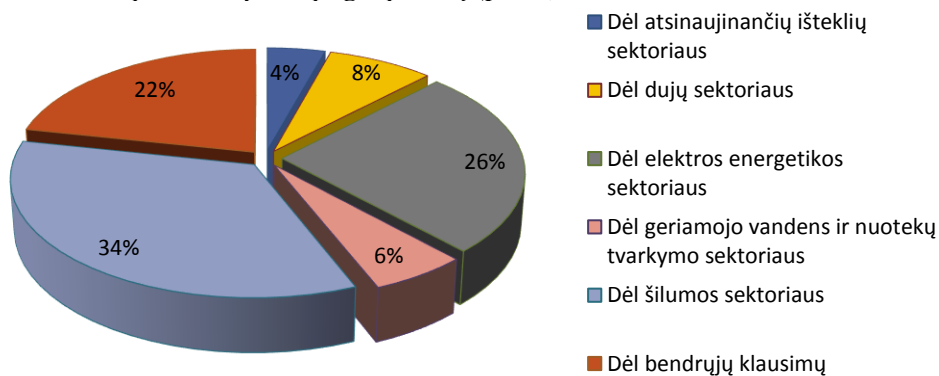


18 pav. 2016 m. III ketv. priimtų skambučių pasiskirstymas pagal klausimų priskyrimą Komisijos kompetencijai (proc.).



Šaltinis Komisija.

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



Šaltinis Komisija.

2016 m. III ketv. daugiausia skambučių telefonu priimta dėl *elektros energetikos bei šilumos ūkio sektorių* klausimų.

Šilumos sektoriuje dažniausiai buvo teirujamasi dėl į sąskaitas vartotojams įtrauktų papildomų mokėjimų už normatyvus viršijančių šilumos kiekį karšto vandens temperatūrai palaikyti (cirkuliacijai) 2010–2015 metais teisėtumo ir pagrįstumo.

Elektros energetikos sektoriuje vartotojai teiravosi dėl jiems taikomų elektros energijos kainų ir apmokėjimo tvarkos bei dėl prijungimo prie elektros tinklų kainos apskaičiavimo ir prijungimo įkainių taikymo, nepriklausomo tiekėjo pasirinkimo galimybių (2 besikreipusiems, 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 kreipimusi 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.

Dujų ir Geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektoriuose vartotojams buvo aktualiausi kainų ir tarifų taikymo klausimai.