



Valstybinė  
kainų ir  
energetikos  
kontrolės  
komisija

**2016 M. IV KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI  
ATASKAITA**

**Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija**

**Bendrasis informacijos centras**

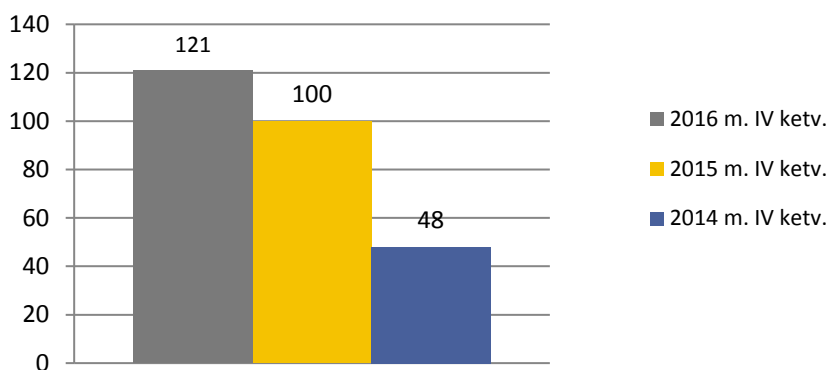
**2017-01-19 Nr. O13-3**

## 1. Fizinų asmenų kreipimaisi, pateikti raštu

2016 m. IV ketv. Komisijoje buvo gautas 121 fizinų asmenų kreipimasis: iš jų – 86 prašymai, 2 skundai ir 33 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

2016 m. IV ketv. fizinų asmenų kreipimūsi, palyginti su paskutinių dvejų metų atitinkamais laikotarpiais, pastebimai padaugėjo: palyginus su 2015 m. kreipimūsi gauta 21 procentiniu punktu daugiau, o su 2014 m. IV ketv. – 73 procentiniais punktais daugiau.

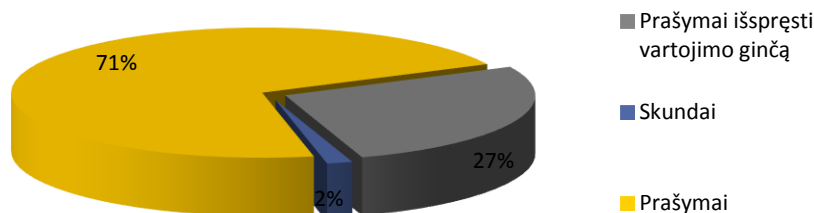
1 pav. Komisijos gautų fizinų asmenų kreipimūsi (vnt.) dinamika 2014–2016 m. IV ketv.



Šaltinis Komisija.

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

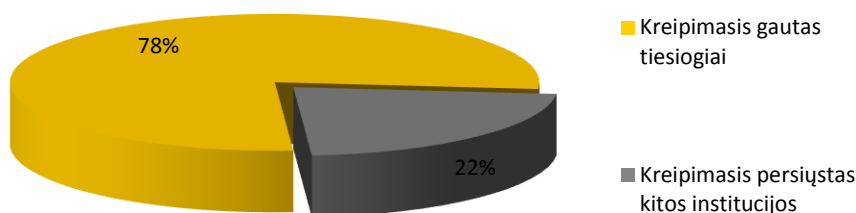
2 pav. 2016 m. IV ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipiasi patys fiziniai asmenys ir daug rečiau fizinų asmenų prašymus persiunčia kitos institucijos. Lyginant su 2015 m. IV ketv. duomenimis, gautų kreipimūsi pasiskirstymas pagal gavimo būdą pastebimai nekito.

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

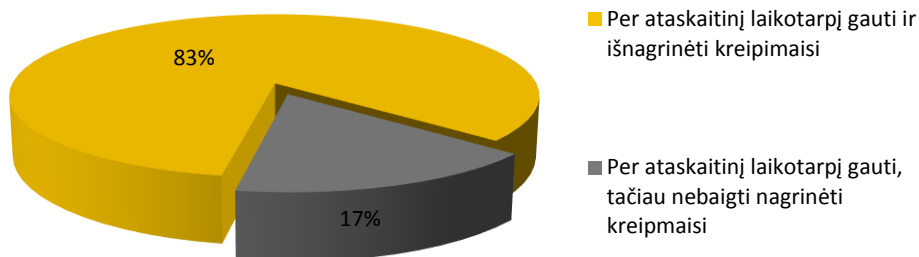


Šaltinis Komisija.

Iš 121 fizinio asmens kreipimosi, gauto 2016 m. IV ketv., išnagrinėta ir atsakyta 101 kreipimasis, taip pat baigta nagrinėti 19 kreipimūsi, kurių nagrinėjimas buvo pradėtas 2016 m. III ketv., 4 kreipimaisi,

kurių nagrinėjimas buvo pradėtas 2016 m. II ketv., ir 1 kreipimasis, kurio nagrinėjimas buvo pradėtas 2016 m. I ketvirtį.

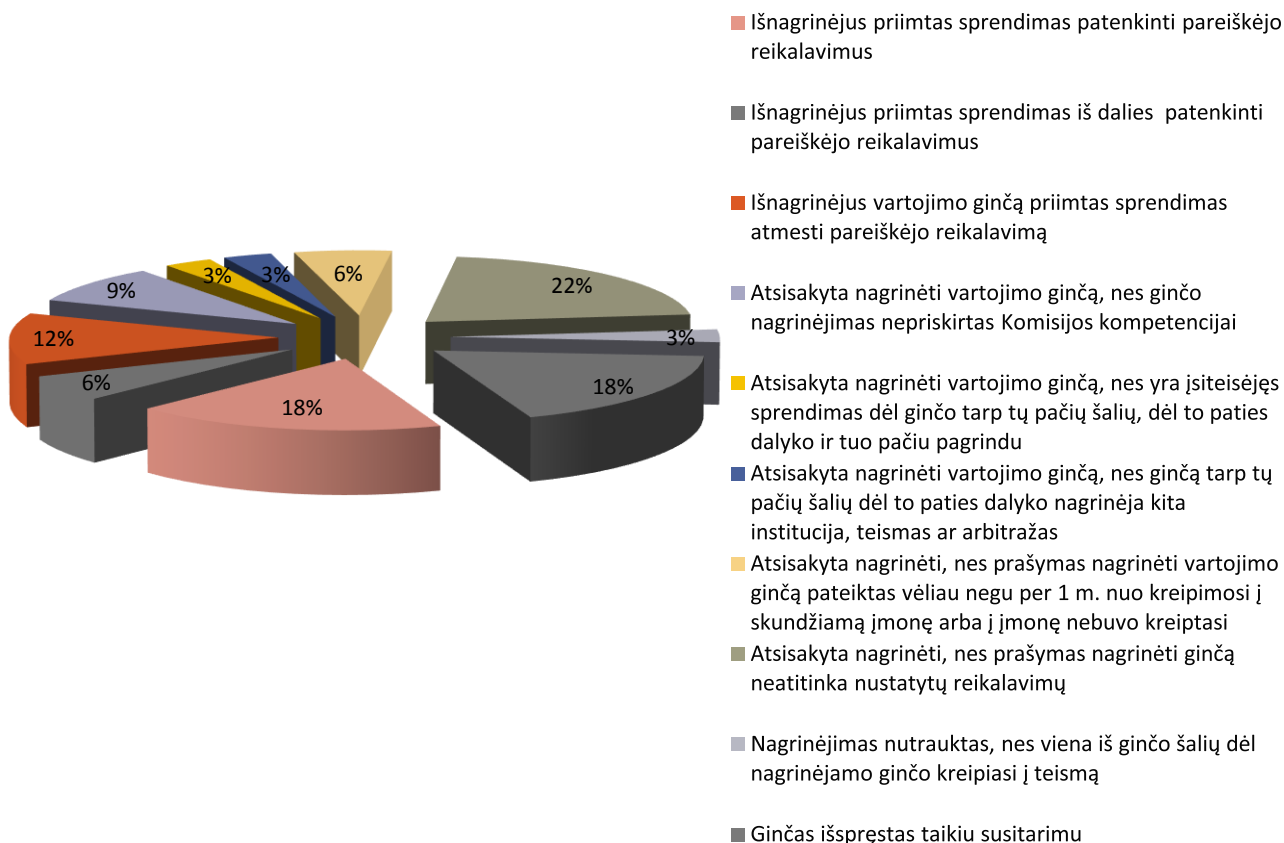
4 pav. 2016 m. IV ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimųsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

17 iš 33 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2016 m. IV ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka.<sup>1</sup> Taip pat baigta nagrinėti 15 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, kurie buvo gauti ankstesniais ketvirčiais. Išnagrinėjus vartotojų prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą, 6 atvejais buvo priimtas sprendimas patenkinti pareiškėjo reikalavimus, 2 atvejais – iš dalies patenkinti, 4 atvejais – atmesti pareiškėjo reikalavimus, 14 atvejų vartojimo ginčus atsisakyta nagrinėti ir 7 atvejais ginčo nagrinėjimas nutrauktas (iš jų 6 ginčai buvo išspręsti taikiai susitarimu).

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

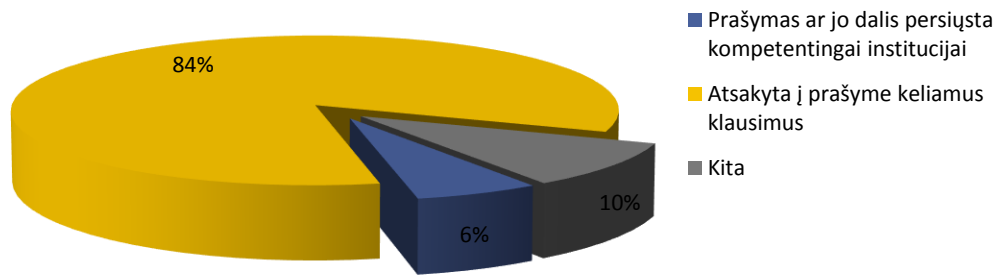


Šaltinis Komisija.

2016 m. IV ketv. iš 86 gautų prašymų buvo išnagrinėtas 81 prašymas 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> Taip pat baigti nagrinėti 6 prašymai, gauti ankstesnį ketvirtį.

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

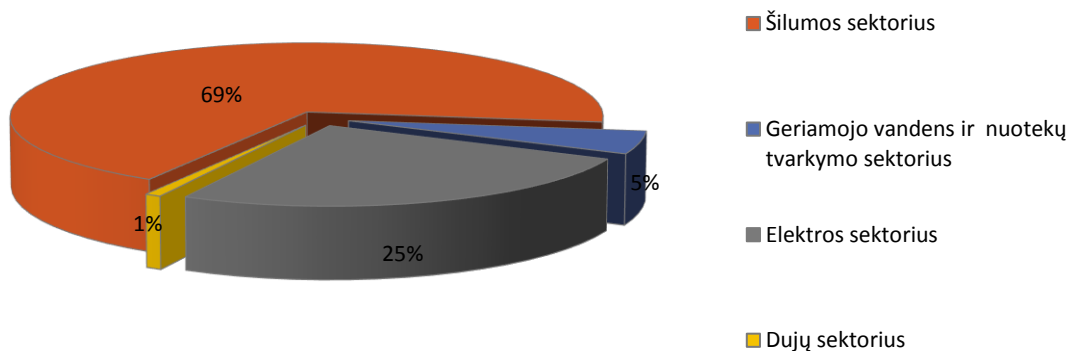


Šaltinis Komisija.

2016 m. IV ketv. taip pat buvo gauti 2 skundai: vienu atveju išnagrinėjus skundą priimtas sprendimas atmesti pareiškėjo reikalavimą, o vienu atveju atsisakyta nagrinėti, kadangi skundo nagrinėjimas nėra priskirtas Komisijos kompetencijai.

2016 m. IV ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 84 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 31 kreipimasis, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 6 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 1 kreipimasis. Viename iš gautų kreipimųsi keliami atskiri skirtingiems sektoriams (elektros energetikos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo) priskirti klausimai.

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

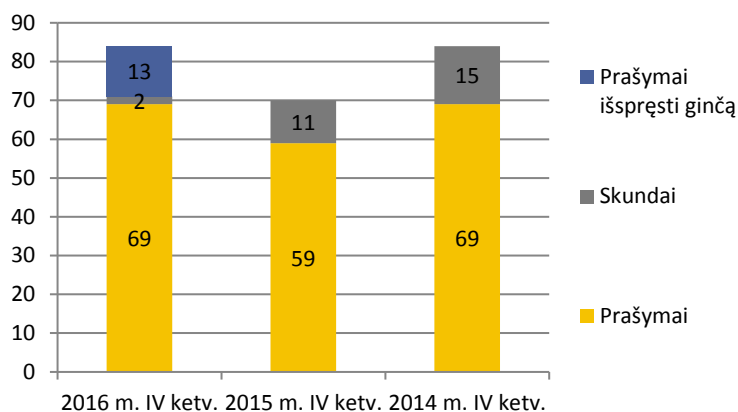


<sup>2</sup> Prašymų skaičiaus ir nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai kreipimesi keliami keli reikalavimai, dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

### Šilumos sektorius

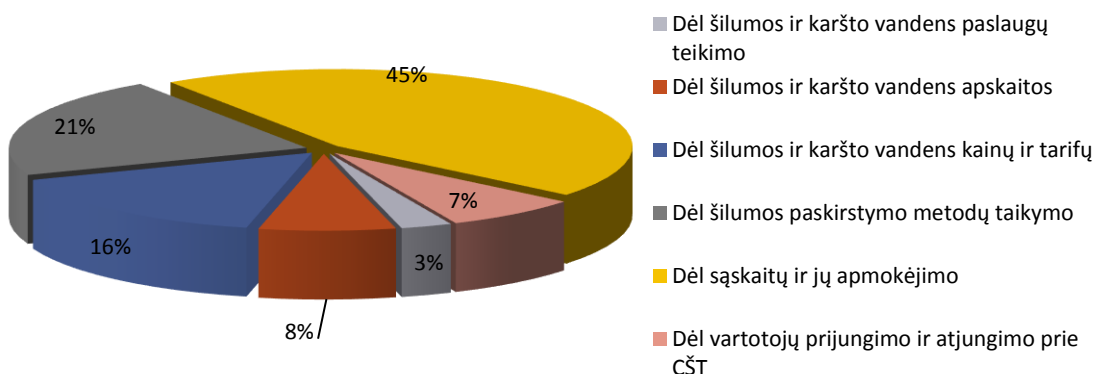
2016 m. IV ketv. gauti 84 kreipimaisi: 13 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, 69 prašymai ir 2 skundai.

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



Šaltinis: Komisija.

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

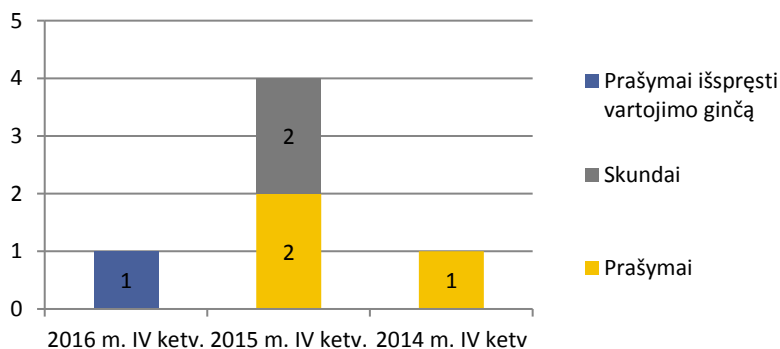


Šaltinis: Komisija.

### Dujų sektorius

2016 m. IV ketv. gautas 1 prašymas išnagrinėti vartojimo ginčą.

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



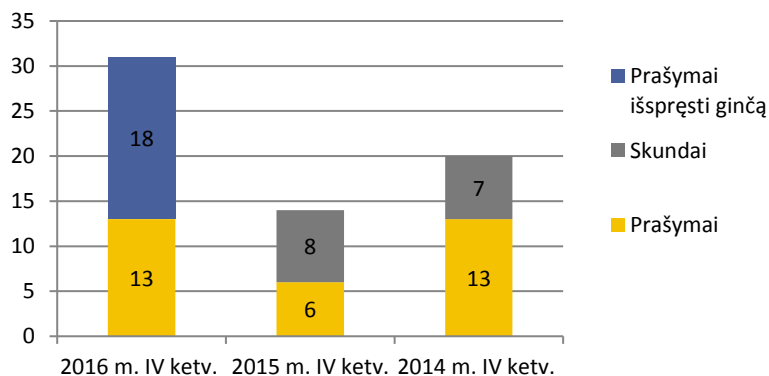
Šaltinis: Komisija.

2016 m. IV ketv. gautų fizinių asmenų kreipimųsi skaičius dujų sektoriuje, palyginti su ankstesniais metais, iš esmės nesikeitė. Gautas kreipimasis dėl gamtinių dujų paslaugų teikimo.

### Elektros energetikos sektorius

2016 m. IV ketv. gautas 31 kreipimasis: 18 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 13 prašymų.

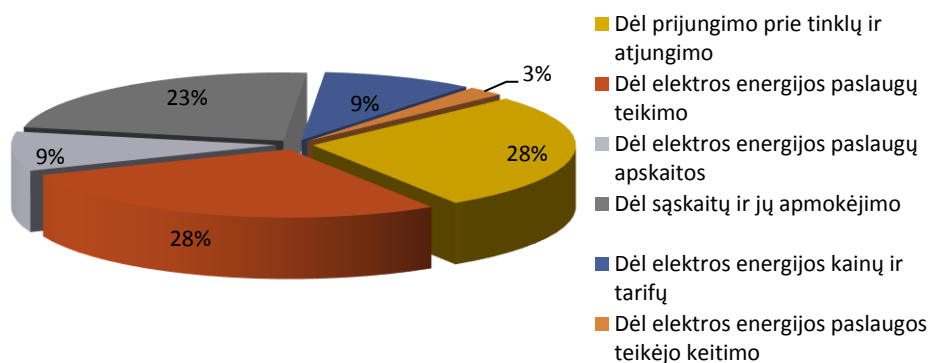
11 pav. 2016 m. IV ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014 m. ir 2015 m. IV ketv.



Šaltinis Komisija.

Palyginus su 2015 m. ir 2014 m. IV ketv., 2016 m. IV ketv. kreipimūsi pastebimai padaugėjo.

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



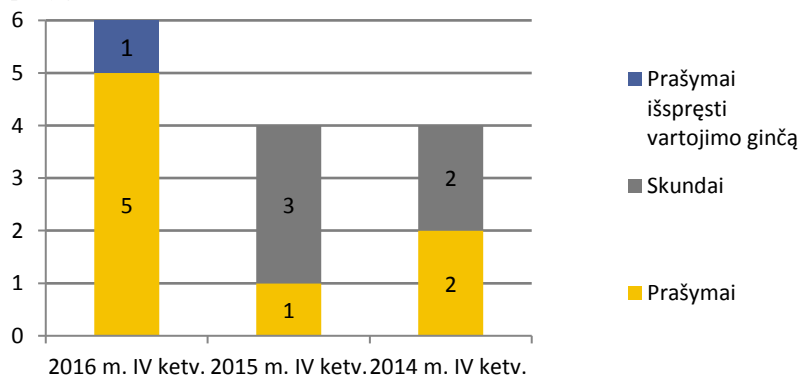
Šaltinis Komisija.

Kreipimūsi dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus 2016 m. IV ketvirtį negauta.

### Geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektorius

2016 m. IV ketv. gauti 6 kreipimaisi: 5 prašymai ir 1 prašymas išspręsti vartojimo ginčą.

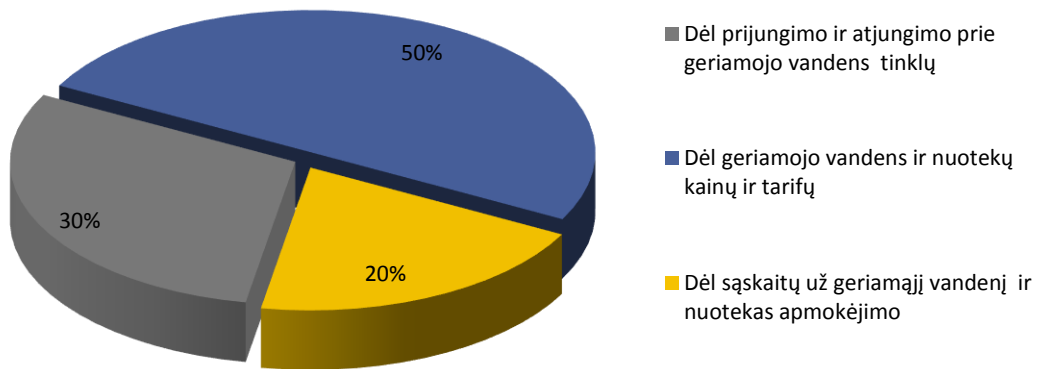
13 pav. 2016 m. IV ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektoriaus, palyginti su 2014 bei 2015 m. IV ketv.



Šaltinis Komisija.

Palyginus su 2015 ir 2014 m. IV ketv., 2016 m. IV ketv. kreipimūsi padaugėjo.

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



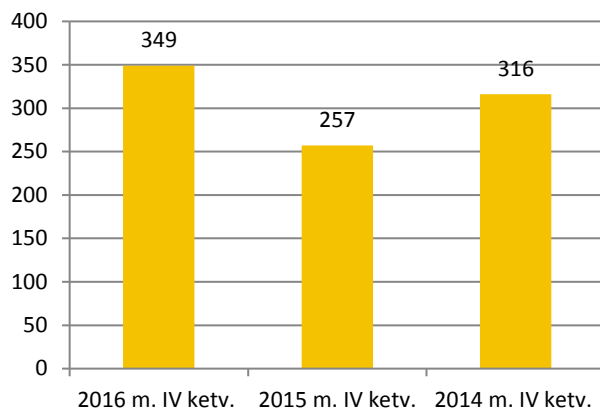
Šaltinis Komisija.

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

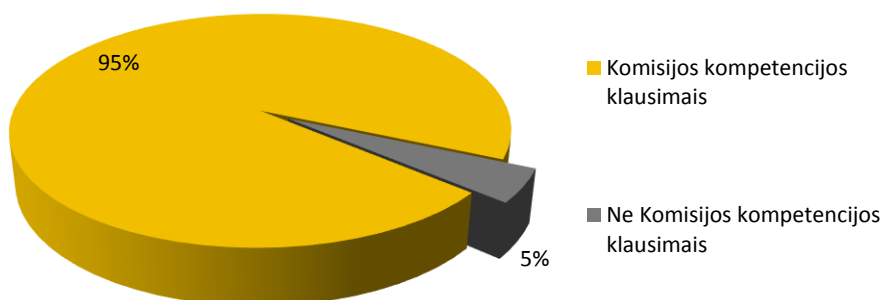
2016 m. IV ketv. bendruoju informacijos telefonu atsakyta į 349 paklausimus. Palyginus su paskutinių kelerių metų atitinkamais ketvirčiais, skambučių nemokama telefono linija gauta daugiau.

2016 m. IV ketv. vidutiniškai per darbo dieną į Komisiją bendruoju informacijos telefonu kreiptasi 6 kartus.

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

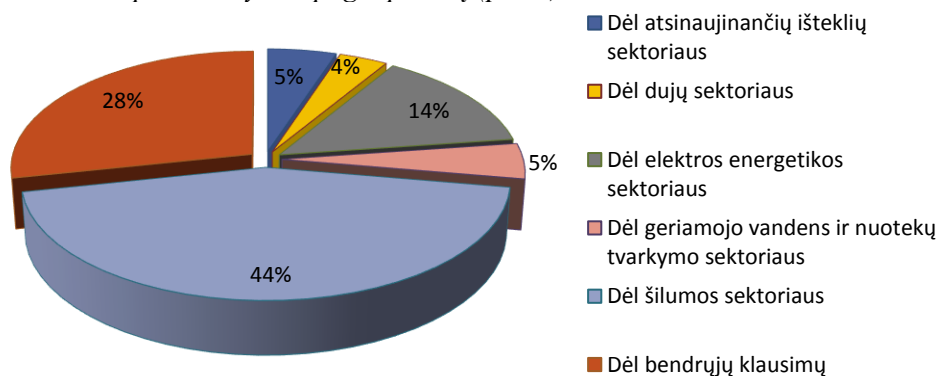


18 pav. 2016 m. IV ketv. priimtų skambučių pasiskirstymas pagal klausimų priskyrimą Komisijos kompetencijai (proc.).



Šaltinis Komisija.

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



Šaltinis Komisija.

2016 m. IV ketv. daugiausia skambučių telefonu priimta dėl šilumos sektoriuje kilusių klausimų. Dažniausiai buvo teiraujama dėl UAB „Vilniaus energija“ pateiktų sąskaitų už nepriskaitytą karšto vandens kainos dalį. Taip pat vartotojams buvo aktualūs ir kiti šilumos paskirstymo daugiabučiuose namuose klausimai.



*Elektros energetikos sektoriuje* vartotojai teiravosi dėl energetikos objektų perkėlimo, prijungimo prie elektros tinklų kainos apskaičiavimo ir prijungimo įkainių taikymo.

*Bendraisiais* klausimais kreipėsi interesantai teiravosi dėl Komisijai siųstų dokumentų gavimo ir nukreipimo darbuotojams, jų kreipimūsi nagrinėjimo Komisijoje eigos, juos domino informacija, skelbiama Komisijos interneto svetainėje.

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