



Valstybinė
kainų ir
energetikos
kontrolės
komisija

2017 M. I KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

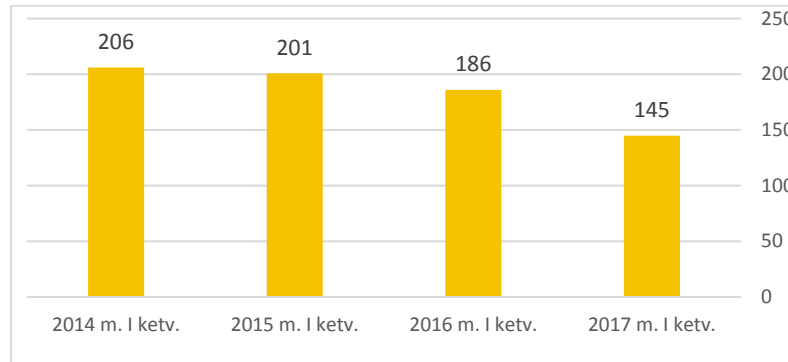
Bendrasis informacijos centras

2017-05-05 Nr. O13-9

1. Fizinų asmenų kreipimaisi, pateikti raštu

2017 m. I ketv. Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje (toliau – Komisija) buvo gauti 145 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 106 prašymai ir 39 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

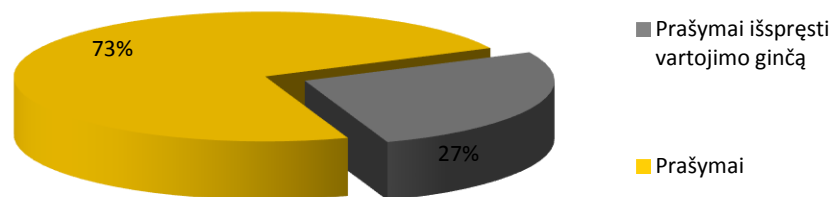
2017 m. I ketv. fizinių asmenų kreipimūsi, palyginti su 2014–2016 m. atitinkamais ketvirčiais, nuosekliai mažėja.



Šaltinis Komisija.

Į Komisiją fiziniai asmenys daugiau nei du kartus dažniau kreipėsi siekdami gauti Komisijos nuomonę, išaiškinimą (prašymai), nei apginti savo teises bei teisėtus interesus (prašymai išspręsti vartojimo ginčus bei skundai).

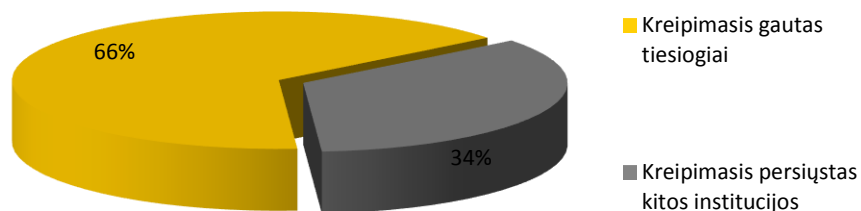
2 pav. 2017 m. I ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipėsi patys fiziniai asmenys ir beveik du kartus rečiau fizinių asmenų prašymus persiunčia kitos institucijos.

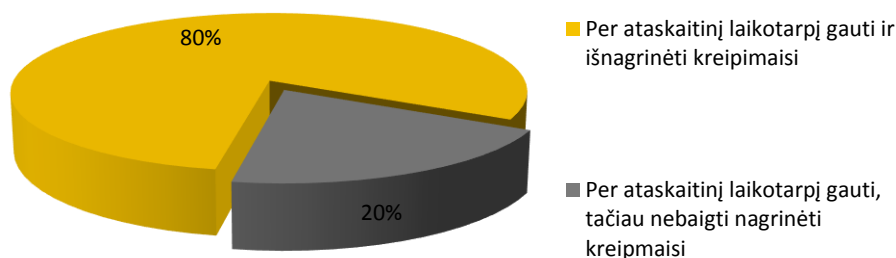
3 pav. 2017 m. I ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 145 fizinių asmenų kreipimūsi, gautų 2017 m. I ketv., išnagrinėta 115 kreipimūsi ir į juos atsakyta.

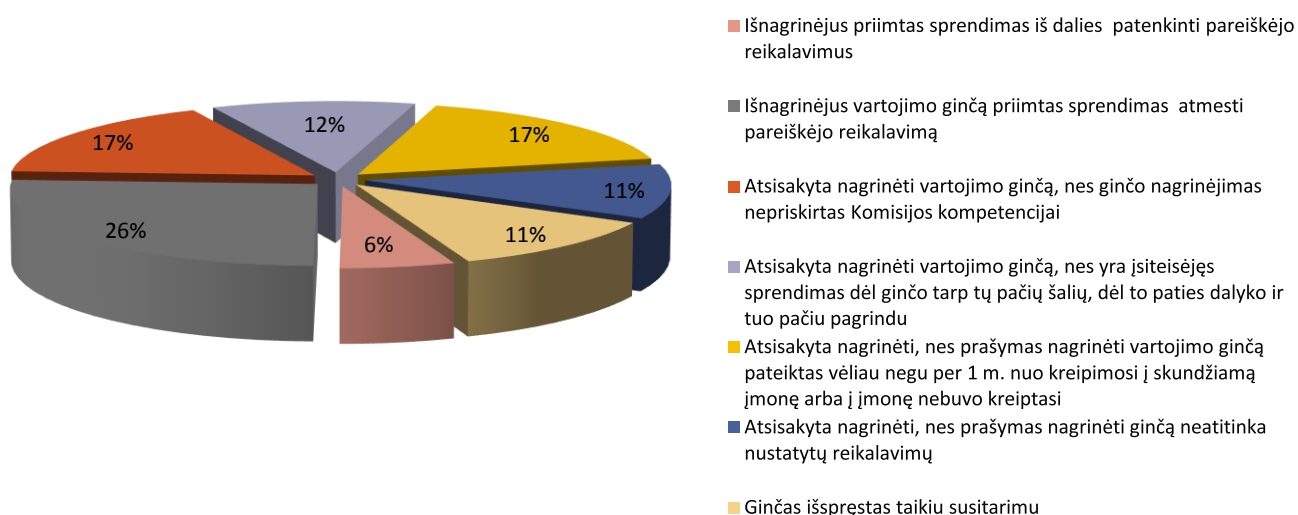
4 pav. 2017 m. I ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

39 iš 24 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2017 m. I ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka.¹ Taip pat baigti nagrinėti 10 vartojimo ginčų, gautų 2016 m.

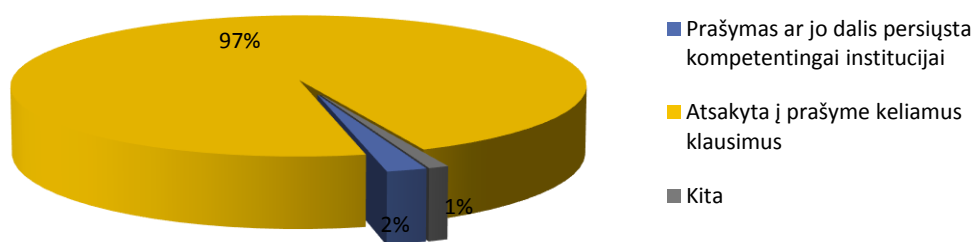
5 pav. 2017 m. I ketv. išnagrinėtų vartojimo ginčų rezultatai (proc.).



Šaltinis Komisija.

2017 m. I ketv. 92 iš 106 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 Taip pat baigti nagrinėti 5 prašymai, gauti 2016 m.

6 pav. 2017 m. I ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



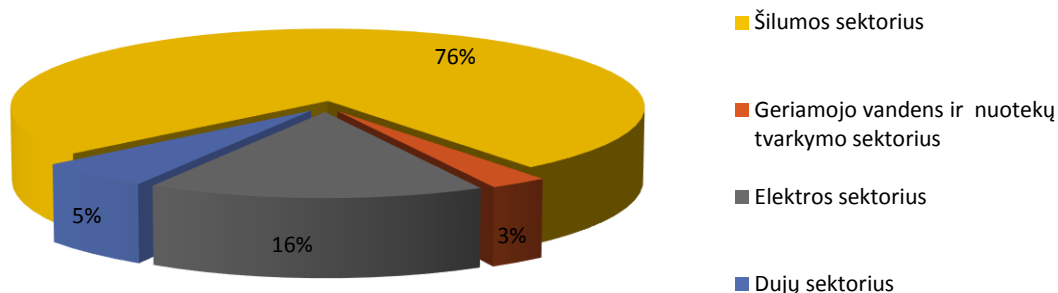
Šaltinis Komisija.

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

2017 m. I ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauta 110 fizinių asmenų kreipimūsi, dėl elektros sektoriaus – 23 kreipimaisi, dėl geriamojo vandens sektoriaus – 4 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 8 kreipimaisi.

7 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2017 m. I ketv.

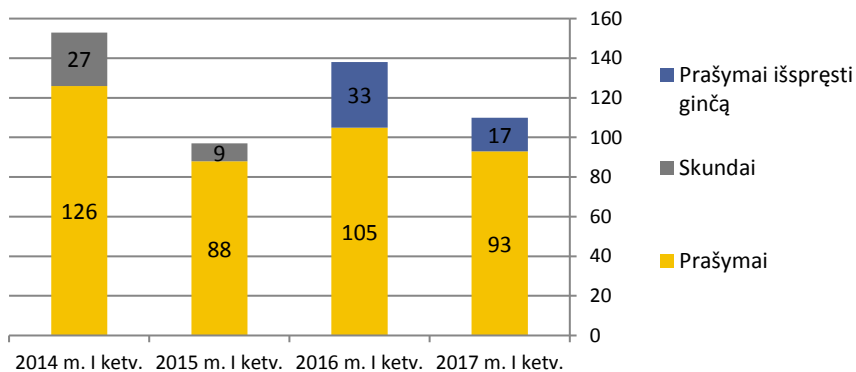


Šaltinis Komisija.

Šilumos sektorius

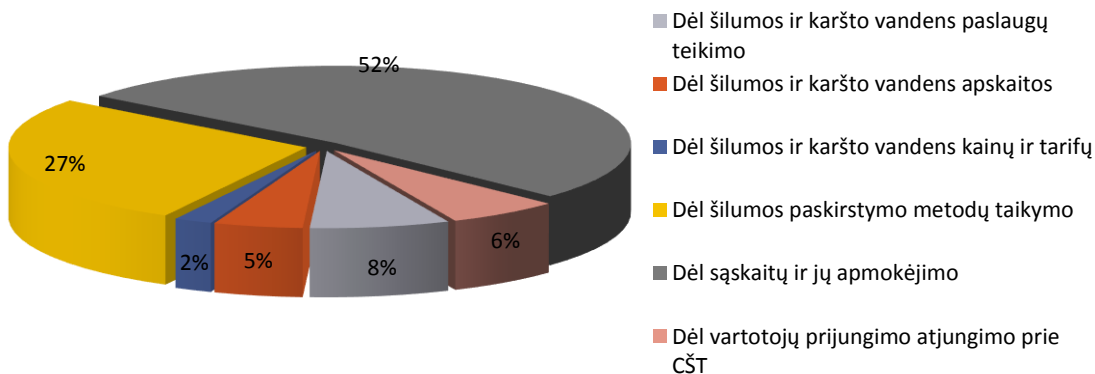
2017 m. I ketv. gauta 110 kreipimūsi: 17 prašymų išspręsti vartojimo ginčą ir 93 prašymai.

8 pav. 2017 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus palyginti su 2014–2017 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

9 pav. 2017 m. I ketv. gautų kreipimūsi šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



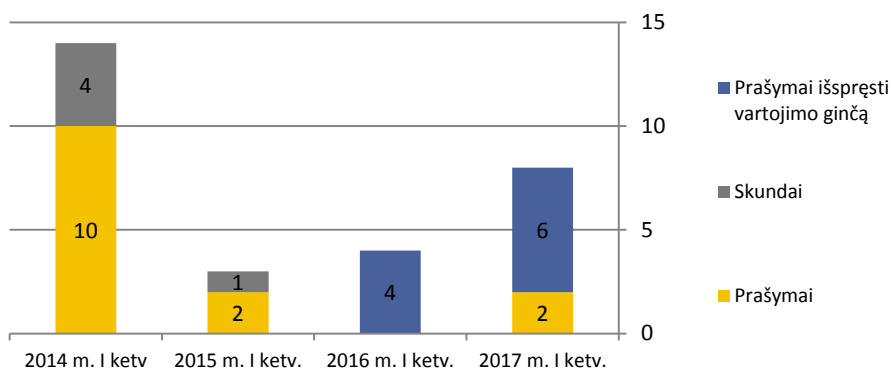
Šaltinis Komisija.

2017 m. I ketvirtį daugiausia kreipimūsi gauta dėl sąskaitų už šilumą ir karštą vandenį bei jų apmokėjimo.

Dujų sektorius

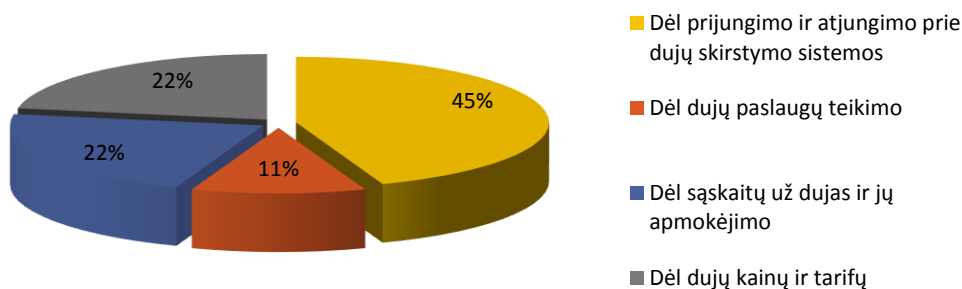
2017 m. I ketv. gauti 8 kreipimaisi: 6 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 2 prašymai.

10 pav. 2017 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014–2016 m. I ketv.



Šaltinis. Komisija.

11 pav. 2017 m. I ketv. gautų kreipimūsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



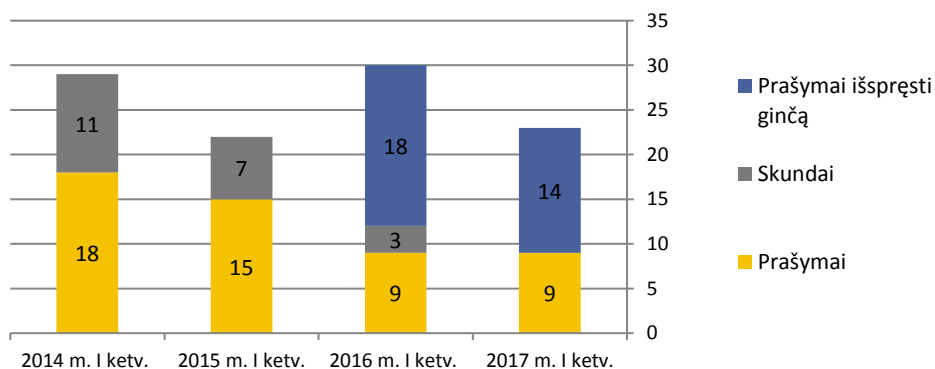
Šaltinis Komisija.

2017 m. I ketvirtį daugiausia kreipimūsi gauta dėl prijungimo ir atjungimo prie dujų skirstymo sistemos.

Elektros energetikos sektorius

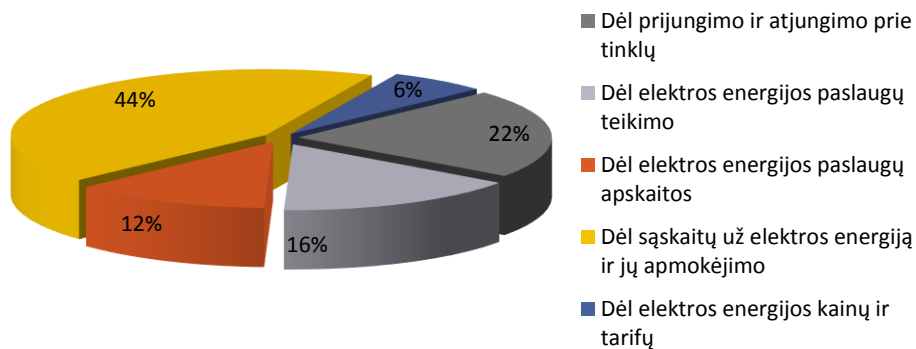
2017 m. I ketv. gauti 23 kreipimaisi: 14 prašymų išspręsti vartojimo ginčą ir 9 prašymai.

12 pav. 2017 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014–2016 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

13 pav. 2017 m. I ketv. gautų kreipimūsi elektros energijos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



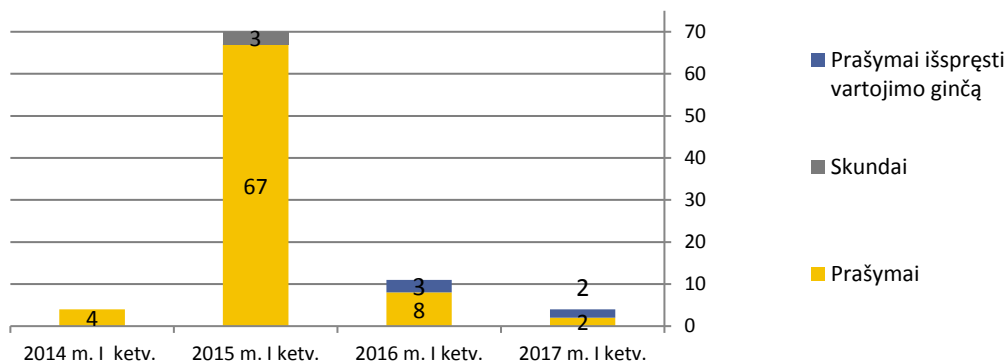
Šaltinis Komisija.

2017m. I ketv. dažniausiai kreiptasi sąskaitų už elektros energiją ir jų apmokėjimo.

Geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektorius

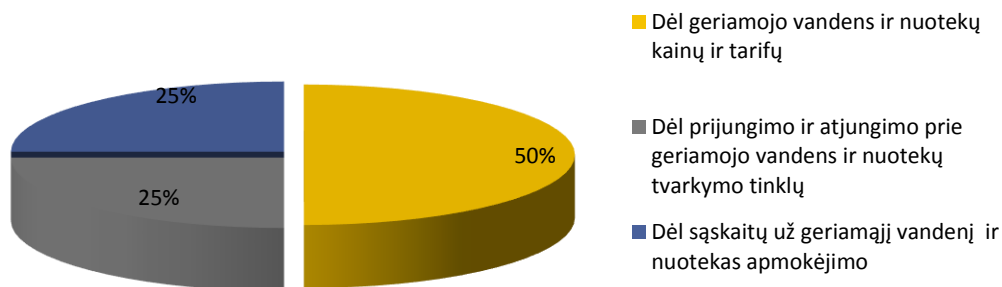
2017 m. I ketv. gauta 4 kreipimaisi: 2 prašymai išspręsti vartojimo ginčą bei 2 prašymai.

14 pav. 2017 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektoriaus, palyginti su 2016–2014 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

15 pav. 2017 m. I ketv. gautų kreipimūsi geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

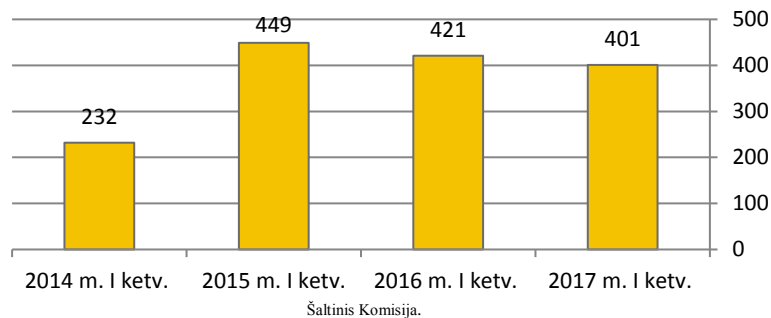
2017 m. I ketv. daugiausia kreipimūsi gauta dėl geriamojo vandens ir nuotekų kainų ir tarifų taikymo.

2. Asmenų kreipimaisi bendruoju informacijos telefonu 2017 m. I ketv.

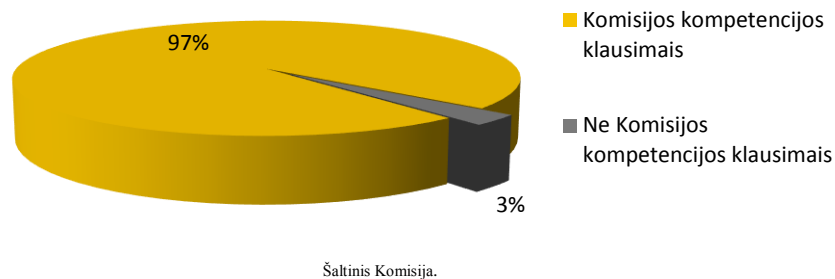
2017 m. I ketv. bendruoju informacijos telefonu atsakyta į 401 paklausimą. Taigi per paskutinius trejus metus skambučių, priimtų I ketvirtį, skaičius iš esmės nekito.

2017 m. I ketv. vidutiniškai per darbo dieną į Komisiją bendruoju informacijos telefonu kreiptasi 6 kartus.

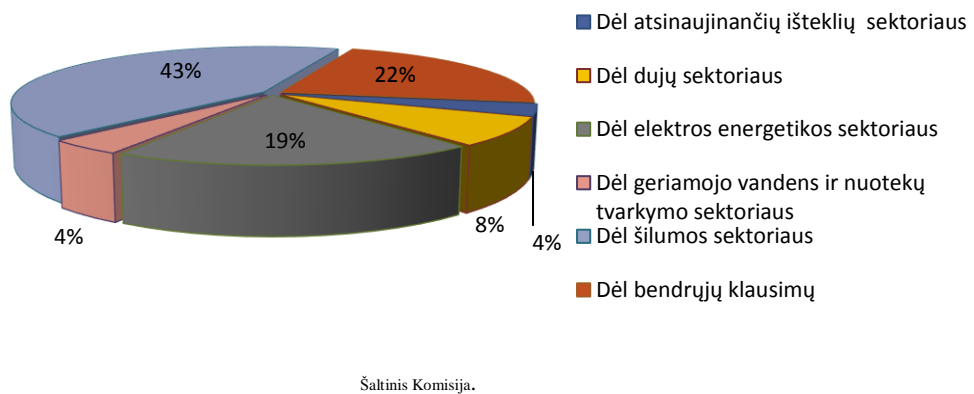
17 pav. Atsakytų skambučių skaičius (vnt.) lyginant 2014–2017 m. I ketv.



18 pav. 2017 m. I ketv. priimtų skambučių pasiskirstymas pagal klausimų priskyrimą Komisijos kompetencijai (proc.).



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



2017 m. I ketv. dažniausiai bendruoju informacijos telefonu vartotojai kreipėsi:

- *šilumos sektoriuje* – dėl UAB „Vilniaus energija“ teikiamų sąskaitų už nepaskirstytą karšto vandens kainos dalį teisėtumo, dėl UAB „Vilniaus energija“ taikyto pastovaus mokėjimo plano nutraukimo, dėl šilumos metodų taikymo ir kt.
- *elektros sektoriuje* – dėl vartotojams taikomų elektros energijos kainų ir apmokėjimo tvarkos, dėl mokėjimo planui „Elektrinė viryklė“ taikomo tarifo dydžio ir kt.
- *atsinaujinančių išteklių sektoriuje* – dėl skatinimo kvotų ir kt.
- *geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų sektoriuje* – dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo kainų ir kt.
- *dujų sektoriuje* – dėl gamtinių bei suskystintų naftos dujų kainų ir tarifų: jų nustatymo, dydžio ir teisėtumo ir kt.
- *bendraisiais klausimais* – dėl Komisijai siųstų dokumentų gavimo ir nukreipimo darbuotojams, jų kreipimusi nagrinėjimo tvarkos, taip pat juos domino įvairi informacija, skelbiama Komisijos interneto svetainėje ir kt.

3. Išvados

1. Fizinų asmenų kreipimūsi (raštu ir žodžiu) skaičius, lyginant su ankstesnių metų 1 ketv. duomenimis, nuosekliai mažėja.
2. Aktualiausiaiis fiziniams asmenims (raštu ir žodžiu) išlieka šilumos sektoriaus klausimai.
3. Fiziniai asmenys raštu į Komisiją daugiau nei du kartus dažniau kreipėsi siekdami gauti Komisijos nuomonę, išaiškinimą (prašymai), nei apginti savo teises bei teisėtus interesus (prašymai išspręsti vartojimo ginčus bei skundai).
4. 80 proc. per 2017 m. 1 ketvirtį raštu gautų fizinių asmenų kreipimūsi buvo išnagrinėti per ataskaitinį laikotarpį.
5. Lyginant su 2016 m. I ketv., 22 procentiniais punktais sumažėjo vartojimo ginčų, kuriuos Komisija atsisakė nagrinėti.