



Valstybinė
kainų ir
energetikos
kontrolės
komisija

2017 M. III KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius

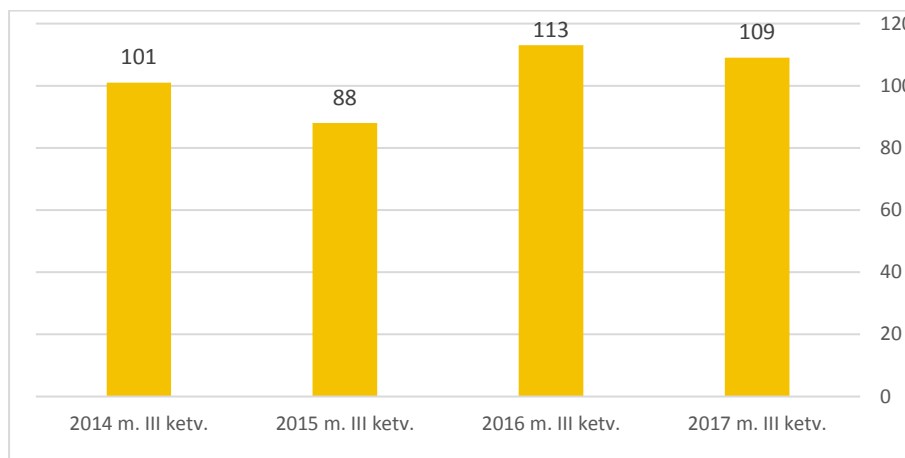
2017-10-23 Nr. O13-27

Fizinių asmenų kreipimaisi, pateikti raštu

2017 m. III ketv. Komisijoje buvo gauti 109 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 82 prašymai, 2 skundai ir 25 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

2017 m. III ketv. fizinių asmenų kreipimūsi skaičius, palyginti su ankstesnių metų atitinkamais laikotarpiais, reikšmingai nekito.

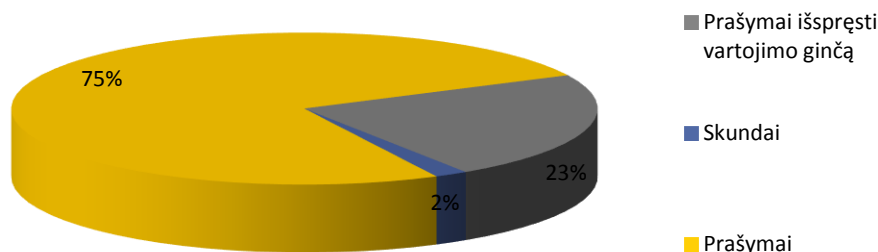
1 pav. Komisijoje gautų fizinių asmenų kreipimūsi (vnt.) dinamika 2014–2017 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

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

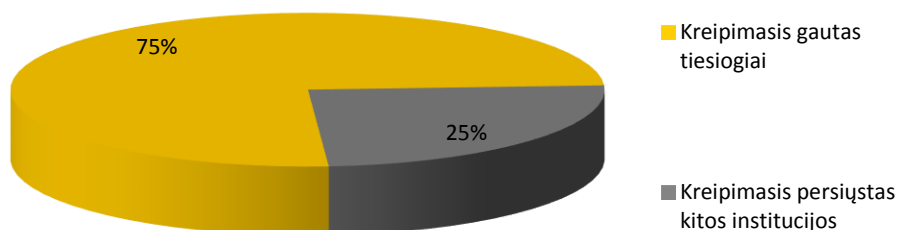
2 pav. 2017 m. III ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai per ataskaitinį laikotarpį į Komisiją kreipėsi patys fiziniai asmenys ir daug rečiau fizinių asmenų prašymus persiuntė kitos institucijos.

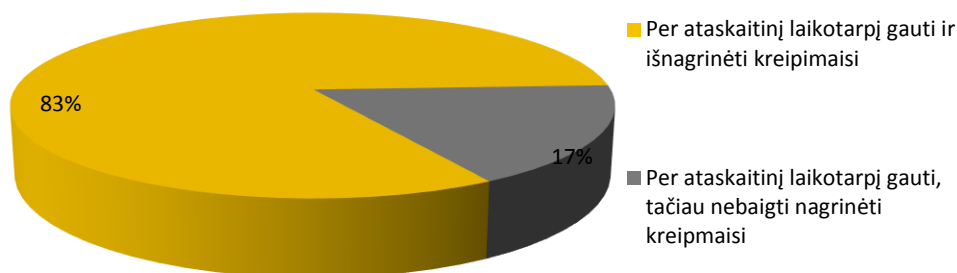
3 pav. 2017 m. III ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 109 fizinių asmenų kreipimūsi, gautų 2017 m. III ketv., išnagrinėta 90 kreipimūsi.

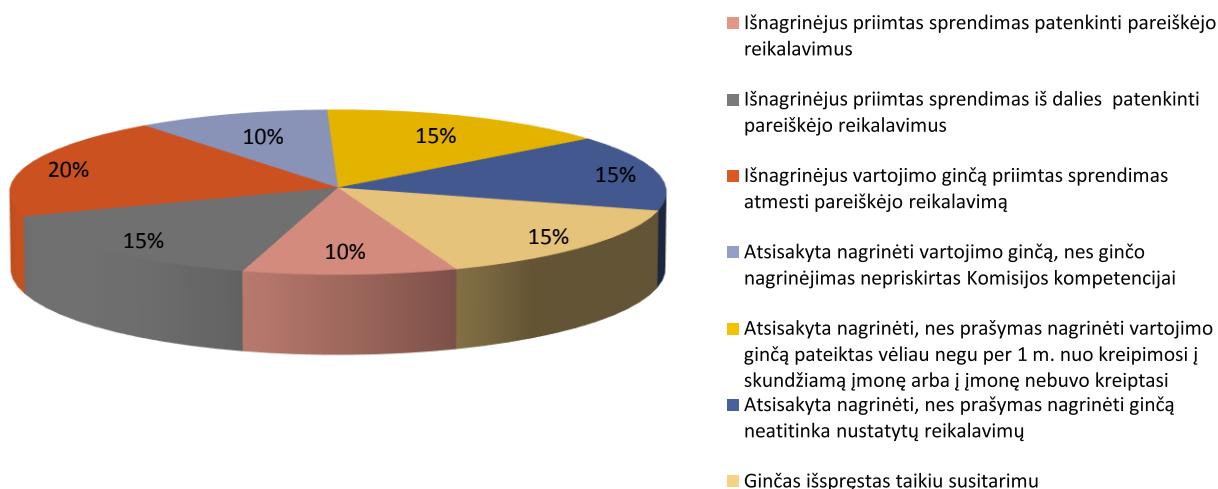
4 pav. 2017 m. III ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

13 iš 25 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2017 m. III ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka¹. Taip pat baigta nagrinėti 7 prašymai išspręsti vartojimo ginčą, kurie buvo gauti ankstesniais ketvirčiais. Išnagrinėjus vartotojų prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą, 2 atvejais buvo priimtas sprendimas patenkinti pareiškėjo reikalavimus, 3 atvejais – iš dalies patenkinti, 4 atvejais – atmesti pareiškėjo reikalavimus, 6 atvejais vartojimo ginčus atsisakyta nagrinėti ir 3 atvejais ginčo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi ginčai buvo išspręsti taikiai susitarimu, 1 atveju ginčo nagrinėjimas sustabdytas.

5 pav. 2017 m. III ketv. prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą rezultatai (proc.).

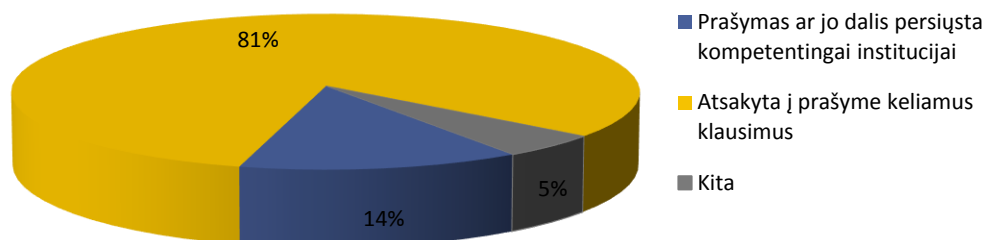


Šaltinis Komisija.

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.

2017 m. III ketv. iš 82 gautų prašymų buvo išnagrinėti 75 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 tvarka². Taip pat baigta nagrinėti 11 prašymų, gautų 2017 m. II ketv.

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

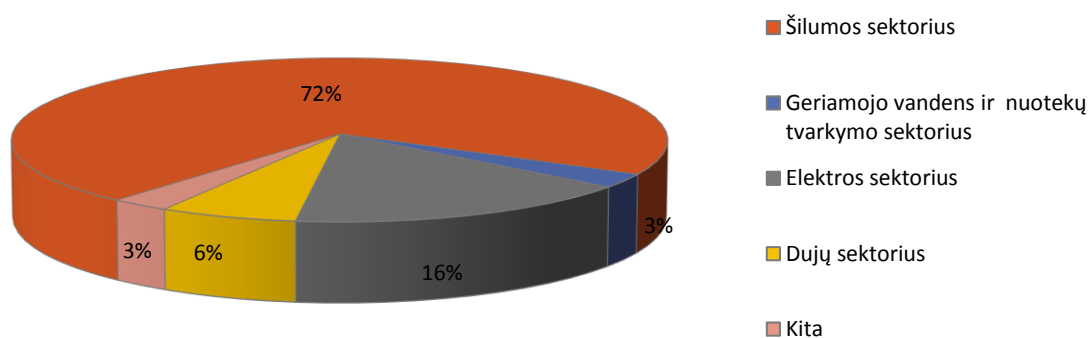


Šaltinis: Komisija.

2017 m. III ketv. taip pat buvo gauti 2 skundai, kurių 1 atveju išnagrinėjus skundą priimtas sprendimas iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus, o kitu atveju skundo nagrinėjimas nutrauktas įmonei patenkinus vartotojo reikalavimą.

2017 m. III ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 79 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl elektros energetikos sektoriaus – 18 kreipimūsi, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 3 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 7 kreipimaisi, kitais klausimais – 3 kreipimaisi. Viename iš gautų kreipimūsi keliami atskiri skirtingiems sektoriams (šilumos ir dujų) priskirti klausimai.

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

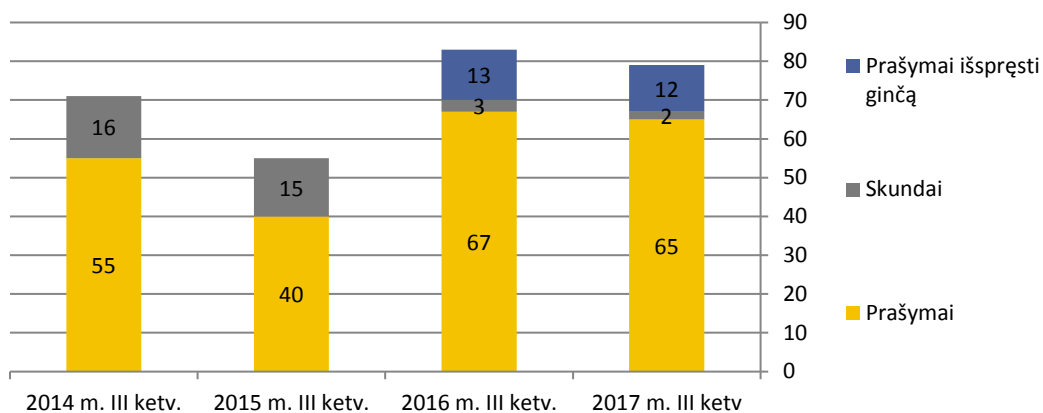


² Prašymų skaičiaus ir nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai kreipimesi keliami keli reikalavimai dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

Šilumos sektorius

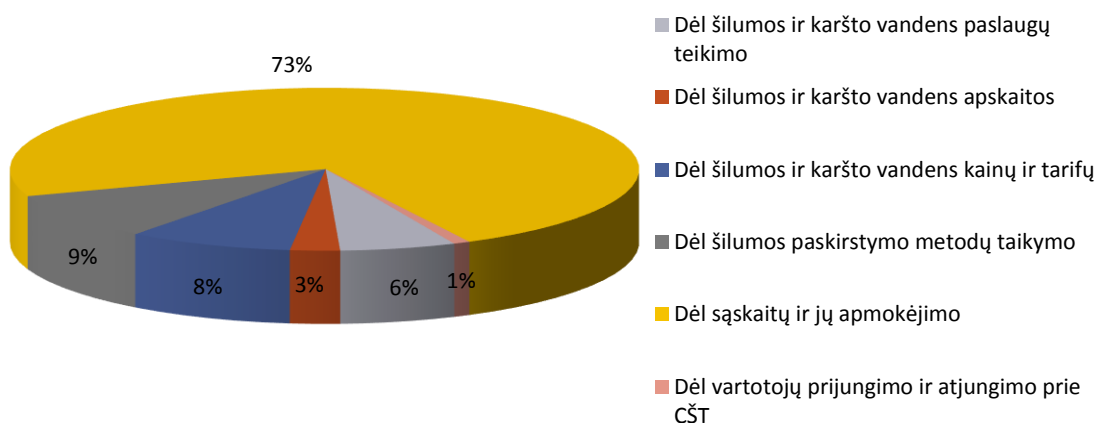
2017 m. III ketv. gauti 79 kreipimaisi: 12 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, 65 prašymai ir 2 skundai.

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



Šaltinis Komisija.

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

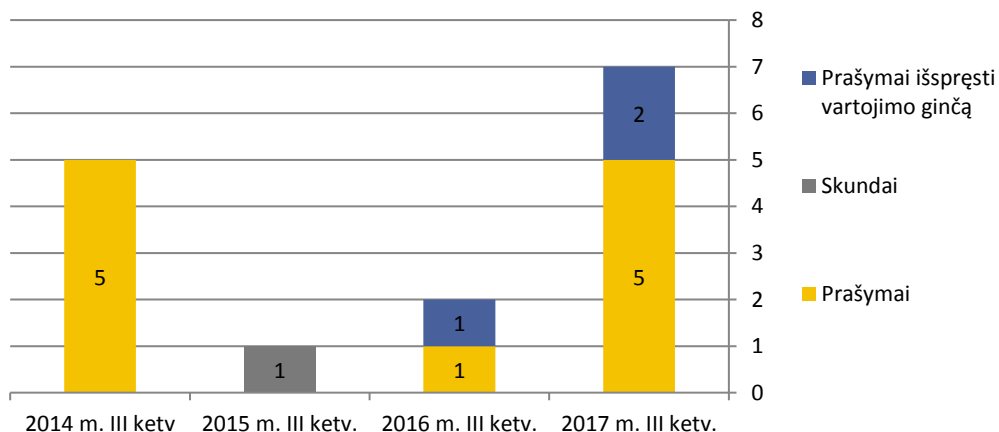


Šaltinis Komisija.

Dujų sektorius

2017 m. III ketv. gauti 7 kreipimaisi: 2 prašymai išnagrinėti vartojimo ginčą ir 5 prašymai.

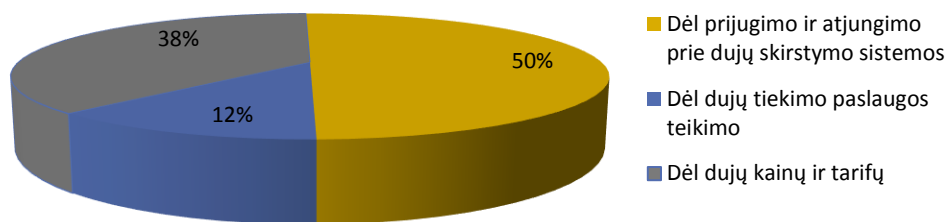
10 pav. 2017 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. III ketv.



Šaltinis. Komisija.

Visi 2017 m. III ketv. gauti vartotojų kreipimaisi dėl gamtinių dujų sektoriaus.

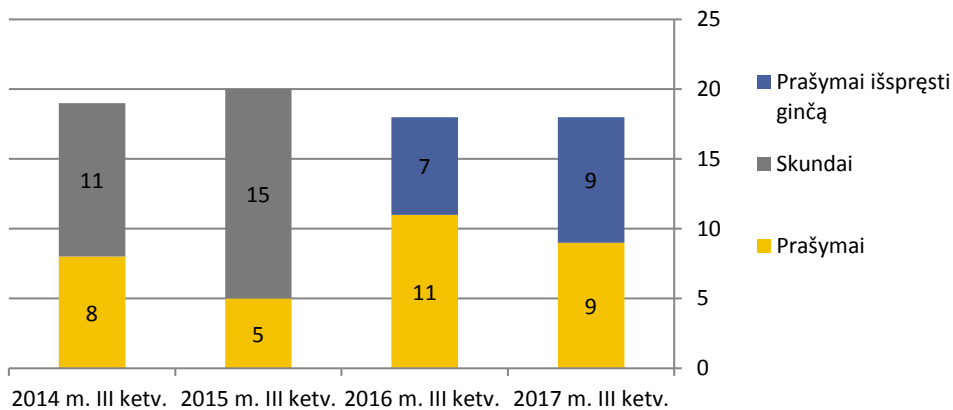
11 pav. 2017 m. III ketv. gautų kreipimųsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Elektros energetikos sektorius

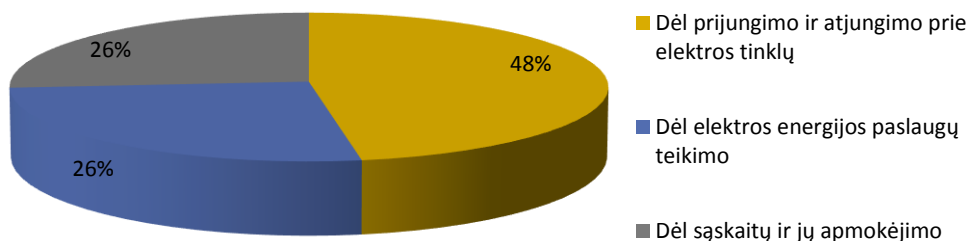
2017 m. III ketv. gauta 18 kreipimųsi: 9 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 9 prašymai.

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



Šaltinis Komisija.

13 pav. 2017 m. III ketv. gautų kreipimųsi elektros energetikos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

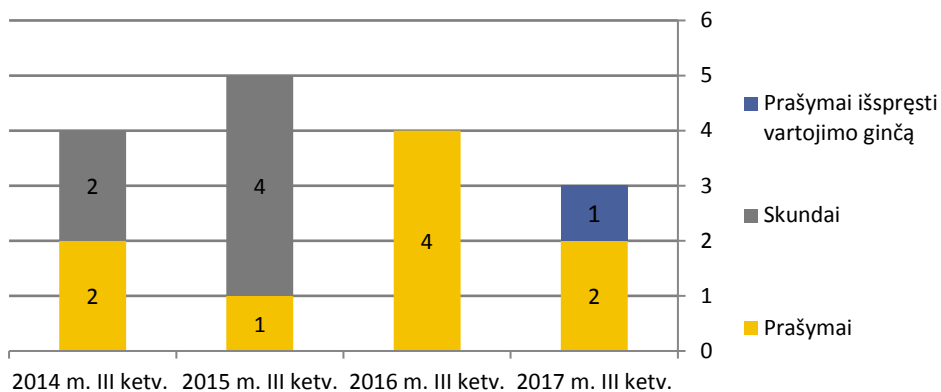


Šaltinis Komisija.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektorius

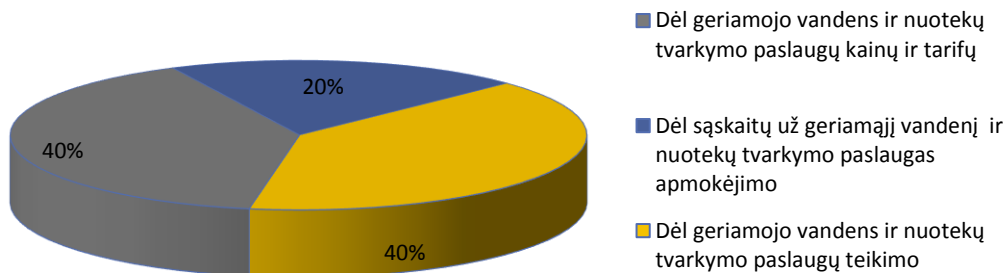
2017 m. III ketv. gauti 3 kreipimaisi: 1 prašymas išspręsti vartojimo ginčą ir 2 prašymai.

14 pav. 2017 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

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



Šaltinis Komisija.