



Valstybinė  
kainų ir  
energetikos  
kontrolės  
komisija

**2017 M. IV KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI  
ATASKAITA**

**Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija**

**Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius**

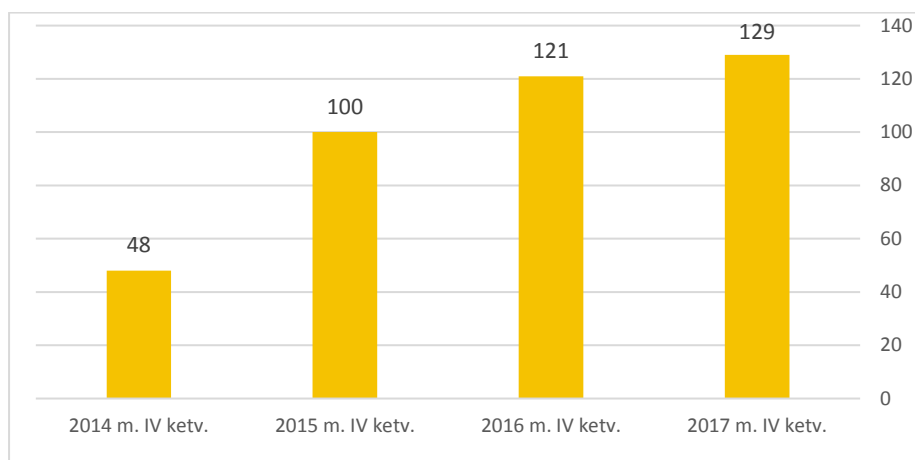
**2018-02-12 Nr. O13-2**

## Fizinių asmenų kreipimaisi, pateikti raštu

2017 m. IV ketv. Komisijoje buvo gauti 129 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 100 prašymų, 1 skundas ir 28 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

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

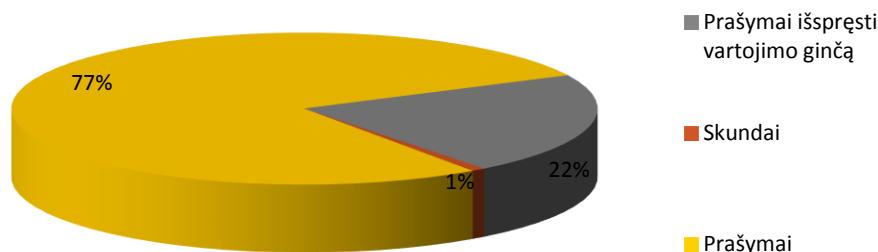
1 pav. Komisijoje gautų fizinių asmenų kreipimūsi (vnt.) dinamika 2014–2017 m. IV ketv.



Šaltinis Komisija.

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

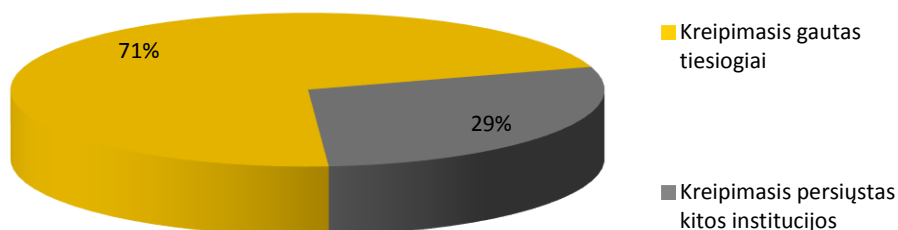
2 pav. 2017 m. IV ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

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

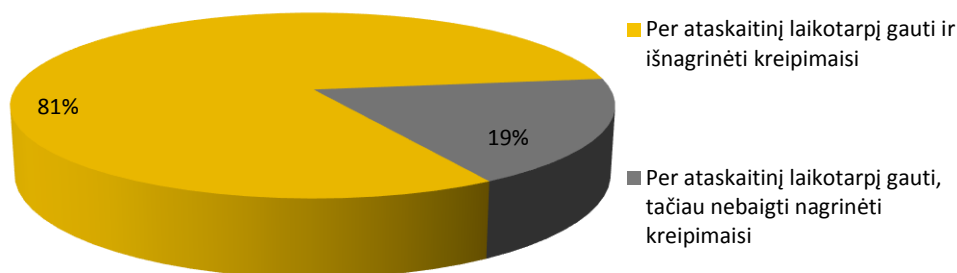
3 pav. 2017 m. IV ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 129 fizinių asmenų kreipimūsi, gautų 2017 m. IV ketv., išnagrinėta 105 kreipimaisi.

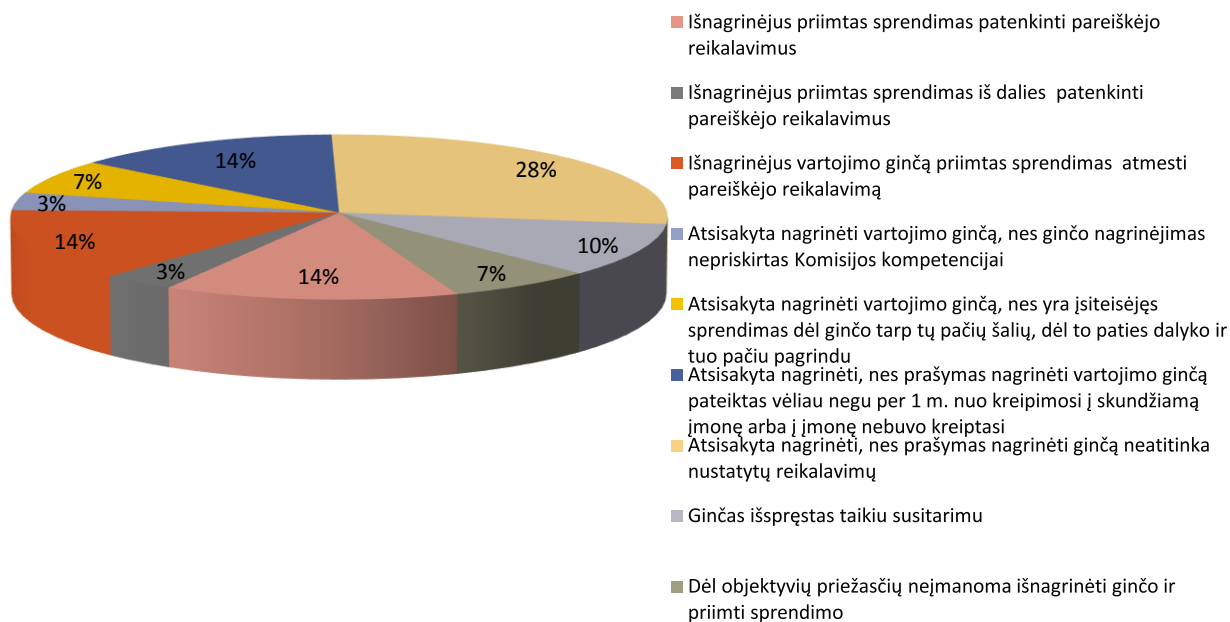
4 pav. 2017 m. IV ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

17 iš 28 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2017 m. IV ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka<sup>1</sup>. Taip pat baigta nagrinėti 12 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, kurie buvo gauti ankstesniais ketvirčiais. Išnagrinėjus vartotojų prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą, 4 atvejais buvo priimtas sprendimas patenkinti pareiškėjo reikalavimus, 1 atveju – iš dalies patenkinti, 4 atvejais – atmesti pareiškėjo reikalavimus, 15 atvejų vartojimo ginčus atsisakyta nagrinėti ir 5 atvejais ginčo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi ginčai buvo išspręsti taikiai susitarimu. Be to, 1 atveju ginčo nagrinėjimas sustabdytas.

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

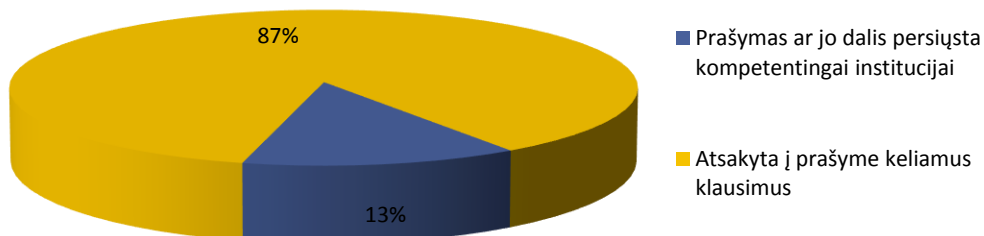


Šaltinis Komisija.

<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.

2017 m. IV ketv. iš 100 gautų prašymų buvo išnagrinėti 88 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<sup>2</sup>. Taip pat baigta nagrinėti 7 prašymai, gauti 2017 m. III ketv.

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

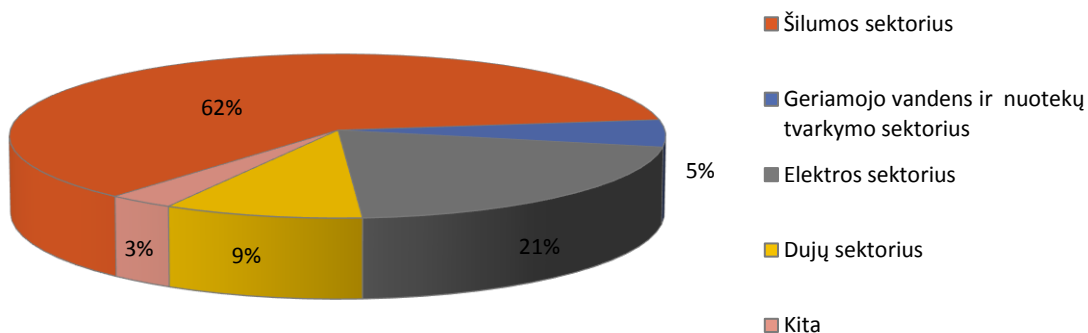


Šaltinis Komisija.

2017 m. IV ketv. taip pat buvo gautas 1 skundas, kurio nagrinėjimas per ataskaitinį ketvirtį nebuvo baigtas.

2017 m. IV ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gautas 81 fizinių asmenų kreipimasis, dėl elektros energetikos sektoriaus – 26 kreipimaisi, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 7 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 12 kreipimūsi, kitais klausimais – 4 kreipimaisi. Viename iš gautų kreipimūsi keliami atskiri skirtingiems sektoriams priskirti klausimai.

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

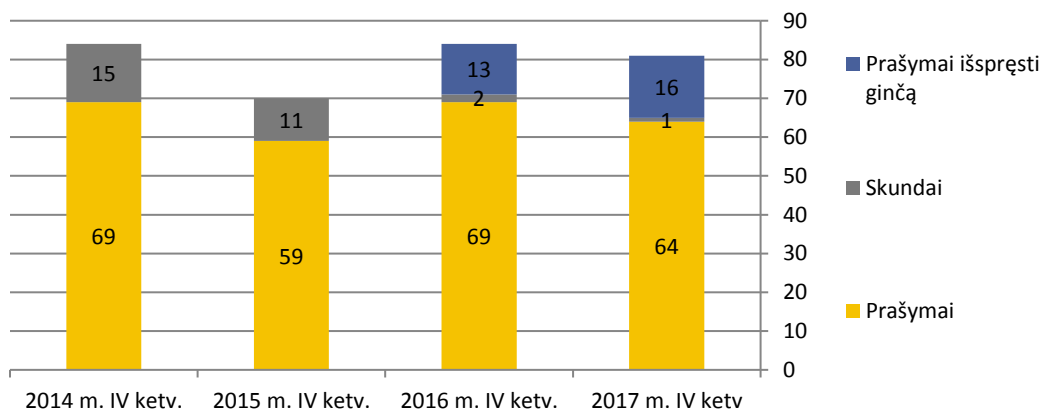


<sup>2</sup> Prašymų skaičiaus ir nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai kreipimesi keliami keletas reikalavimų dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

### Šilumos sektorius

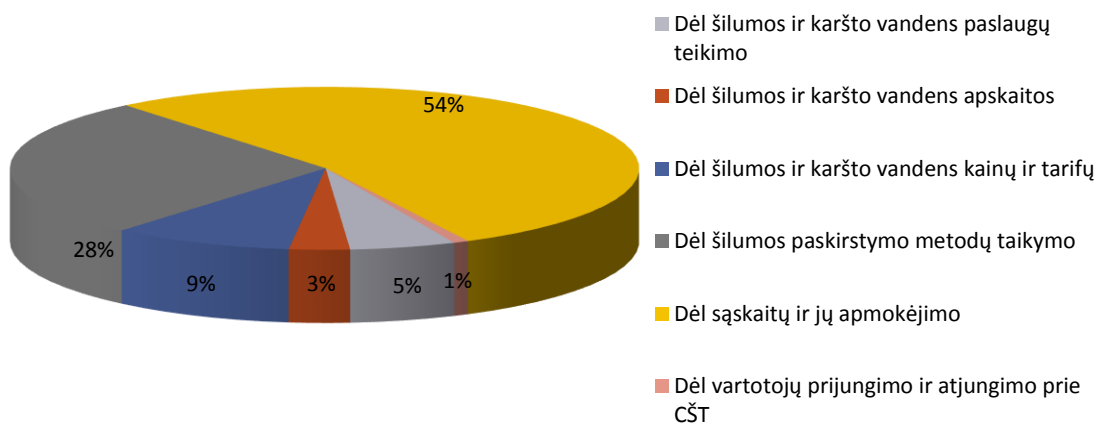
2017 m. IV ketv. gautas 81 kreipimasis: 16 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, 64 prašymai ir 1 skundas.

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



Šaltinis Komisija.

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

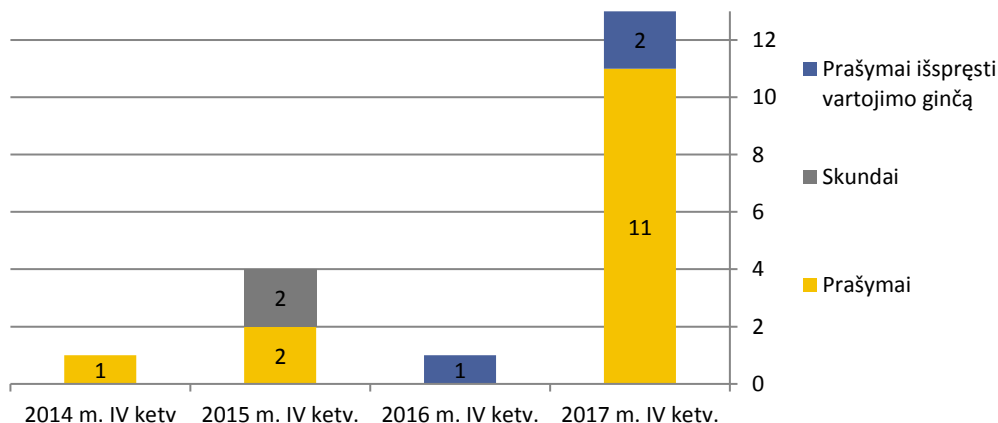


Šaltinis Komisija.

### Dujų sektorius

2017 m. IV ketv. gauti 13 kreipimaisi: 2 prašymai išnagrinėti vartojimo ginčą ir 11 prašymų.

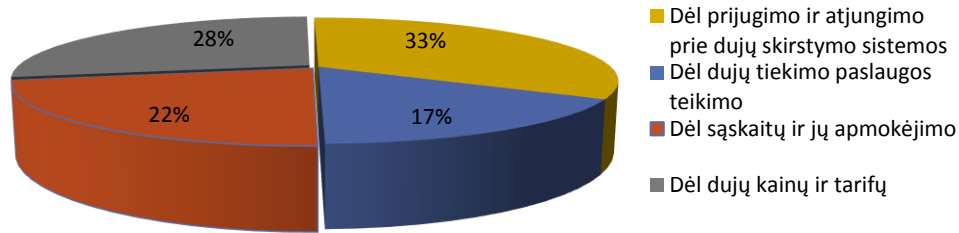
10 pav. 2017 m. IV ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. IV ketv.



Šaltinis. Komisija.

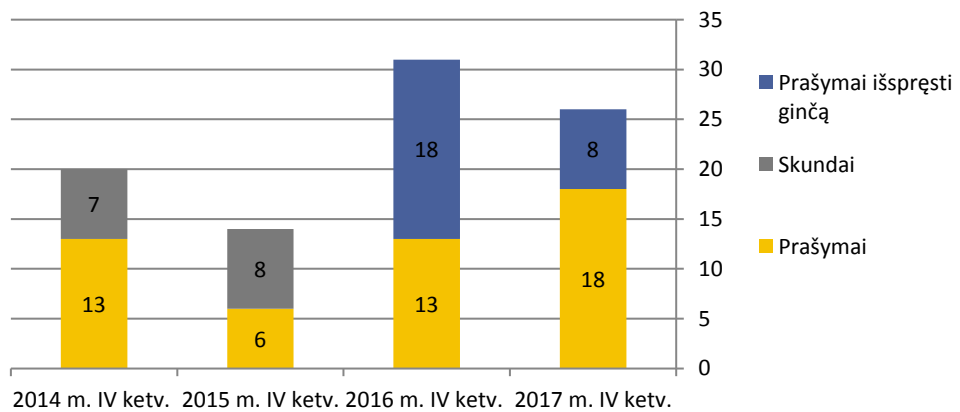
2017 m. IV ketv. gauta 12 vartotojų kreipimūsi dėl gamtinių dujų ir 1 dėl suskystintų naftos dujų.

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



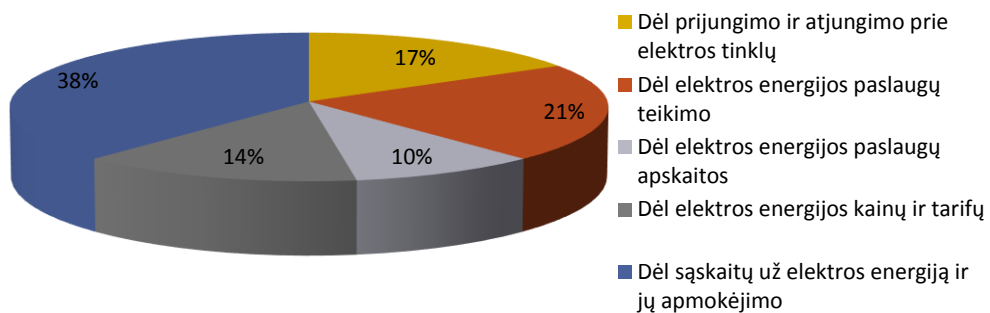
**Elektros energetikos sektorius**  
 2017 m. IV ketv. gauta 26 kreipimaisi: 8 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 18 prašymų.

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



Šaltinis Komisija.

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

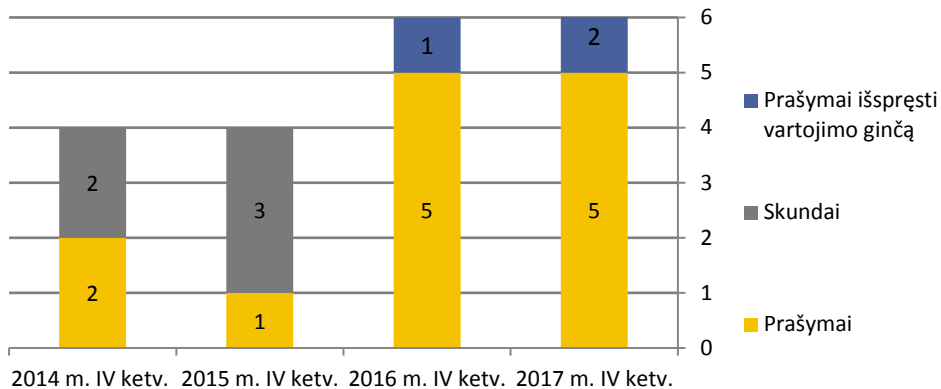


Šaltinis Komisija.

**Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektorius**

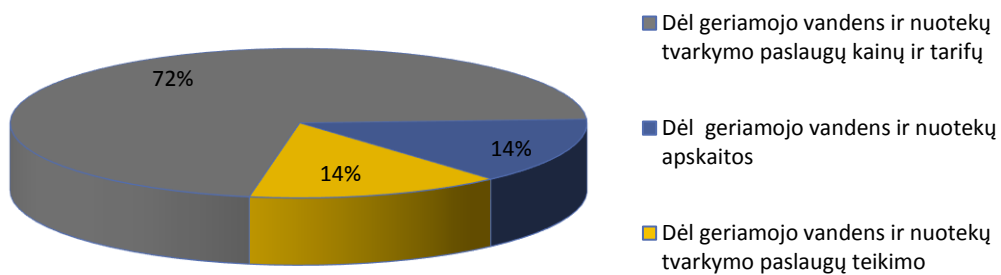
**2017 m. IV ketv. gauti 7 kreipimaisi: 2 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 5 prašymai.**

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



Šaltinis Komisija.

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



Šaltinis Komisija.