



Valstybinė  
kainų ir  
energetikos  
kontrolės  
komisija

**2018 M. III KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI  
ATASKAITA**

**Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija**

**Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius**

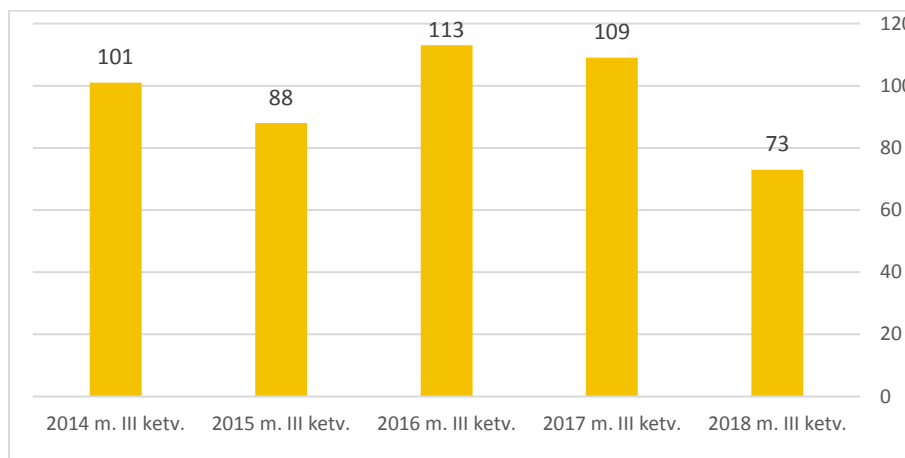
**2018-10-31 Nr. O13-20**

## Fizinių asmenų kreipimaisi, pateikti raštu

2018 m. III ketv. Komisijoje buvo gauti 73 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 54 prašymai ir 19 prašymų išspręsti vartojimo ginčą.

2018 m. III ketv. gautų fizinių asmenų kreipimųši skaičius, palyginti su 2014–2017 m. atitinkamais ketvirčiais, mažiausias per paskutinius penkerius metus.

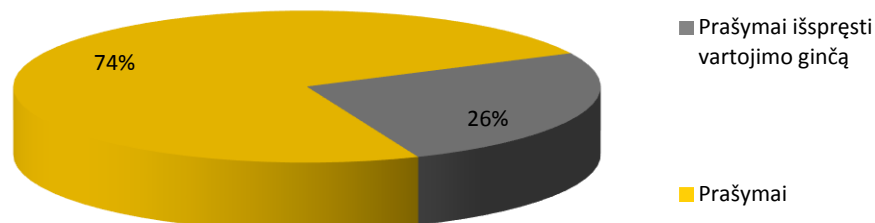
1 pav. Komisijoje gautų fizinių asmenų kreipimųši (vnt.) dinamika 2014–2018 m. III ketv.



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).

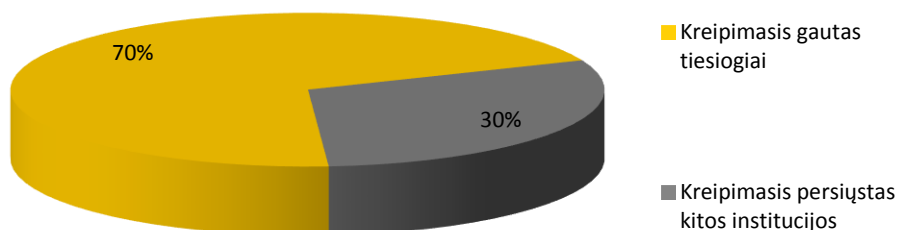
2 pav. 2018 m. III ketv. gautų kreipimųši pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

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

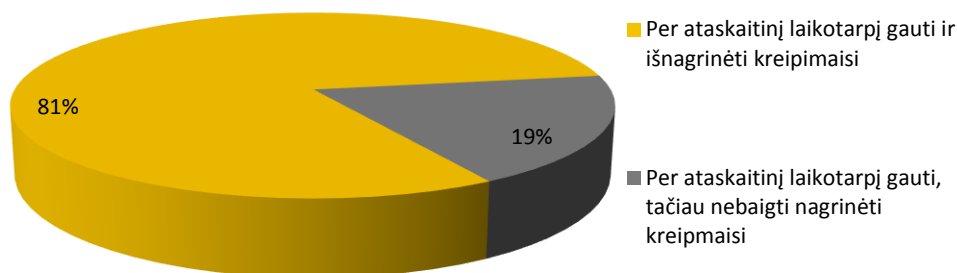
3 pav. 2018 m. III ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 73 fizinių asmenų kreipimūsi, gautų 2018 m. III ketv., išnagrinėta 59 kreipimūsi.

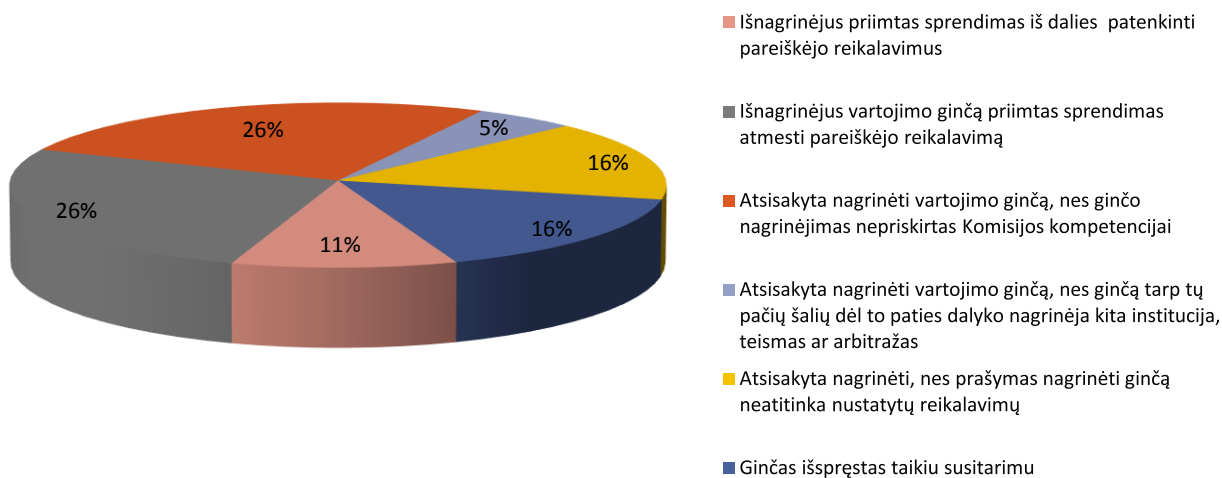
4 pav. 2018 m. III ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

12 iš 19 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2018 m. III ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka<sup>1</sup>. Taip pat baigta nagrinėti 7 prašymai išspręsti vartojimo ginčą, kurie buvo gauti ankstesnį ketvirtį. Išnagrinėjus vartotojų prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą, 2 atvejais buvo priimtas sprendimas iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus, 5 atvejais – atmesti pareiškėjo reikalavimus, 9 atvejais vartojimo ginčus atsisakyta nagrinėti ir 3 atvejais ginčo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi ginčai buvo išspręsti taikiu susitarimu.

5 pav. 2018 m. III ketv. prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą rezultatai (proc.).

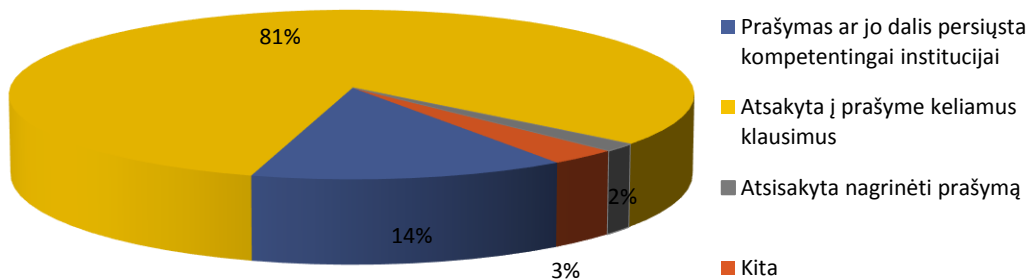


Šaltinis Komisija.

<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.

2018 m. III ketv. iš 54 gautų prašymų 47 prašymai 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<sup>2</sup>. Taip pat baigta nagrinėti 14 prašymų, gautų 2018 m. II ketv.

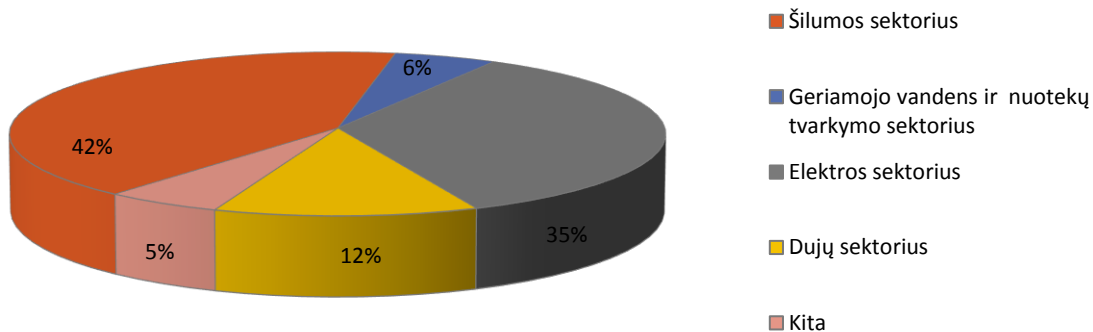
6 pav. 2018 m. III ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



Šaltinis Komisija.

2018 m. III ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 31 fizinių asmenų kreipimasis, dėl elektros energetikos sektoriaus – 26 kreipimūsi, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 4 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 9 kreipimaisi, kitais klausimais – 4 kreipimaisi. Viename iš gautų kreipimūsi keliami atskiri skirtingiems sektoriams (šilumos ir geriamojo vandens) priskirti klausimai.

7 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2018 m. III ketv.

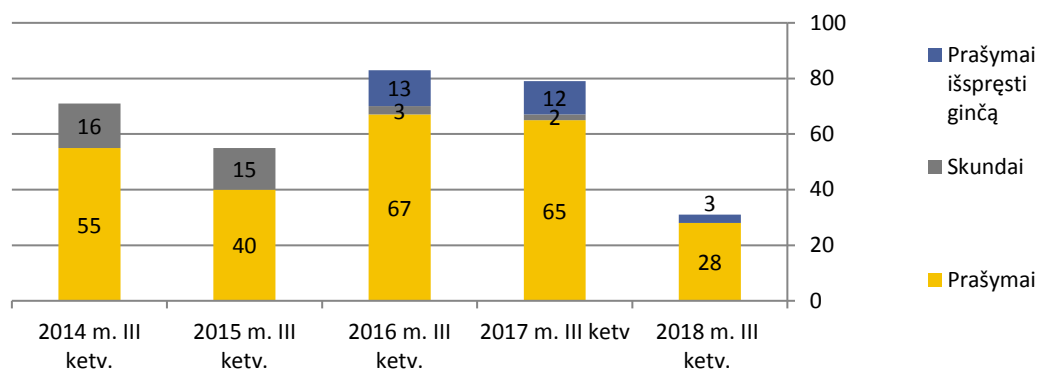


<sup>2</sup> Prašymų skaičiaus ir nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai kreipimesi keliami keletas reikalavimų dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

### Šilumos sektorius

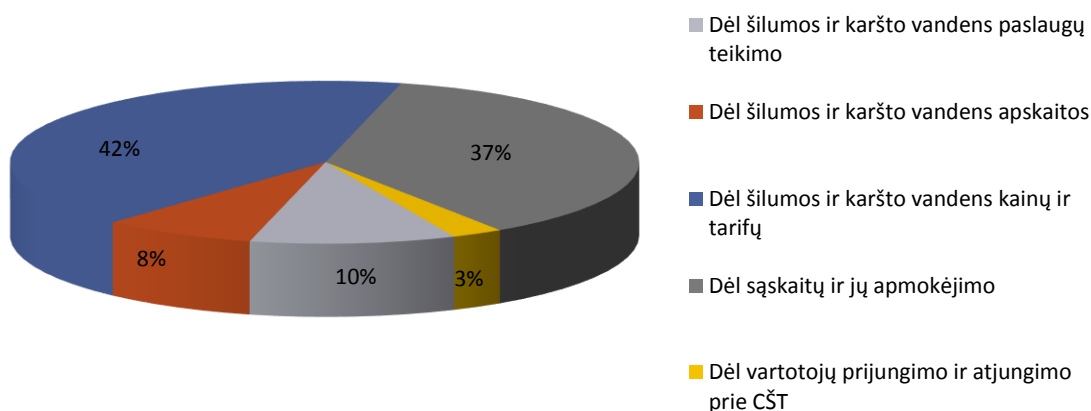
2018 m. III ketv. gautas 31 kreipimasis: 3 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 28 prašymai.

8 pav. 2018 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

9 pav. 2018 m. III ketv. gautų kreipimųsi šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

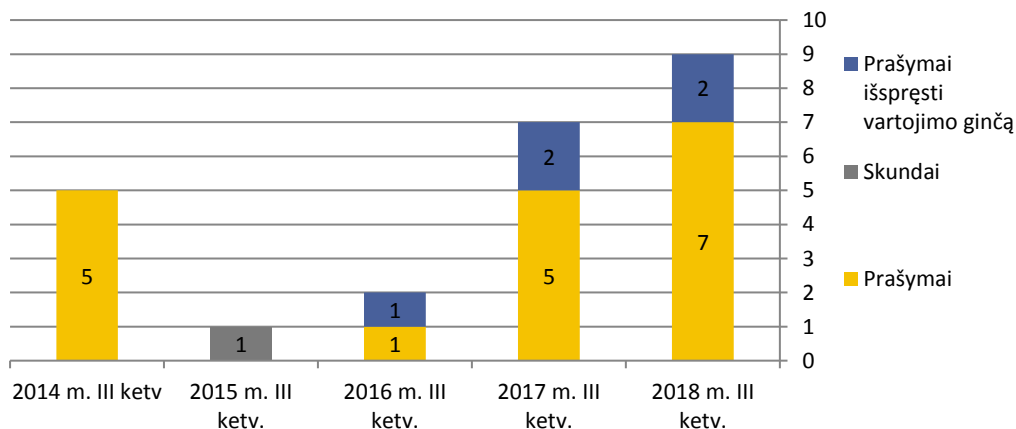


Šaltinis Komisija.

### Dujų sektorius

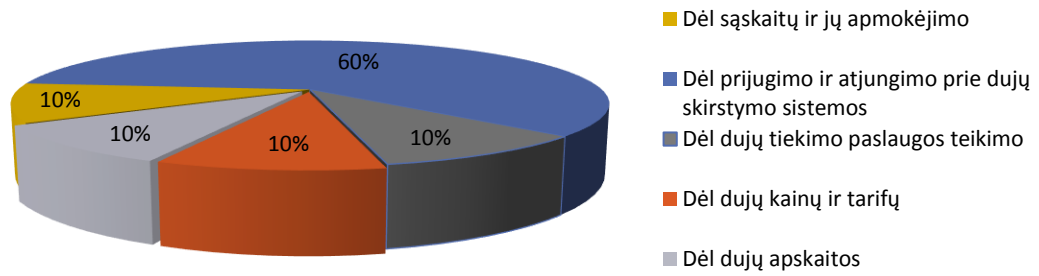
2018 m. III ketv. gauti 9 kreipimaisi: 2 prašymai išnagrinėti vartojimo ginčą ir 7 prašymai.

10 pav. 2018 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

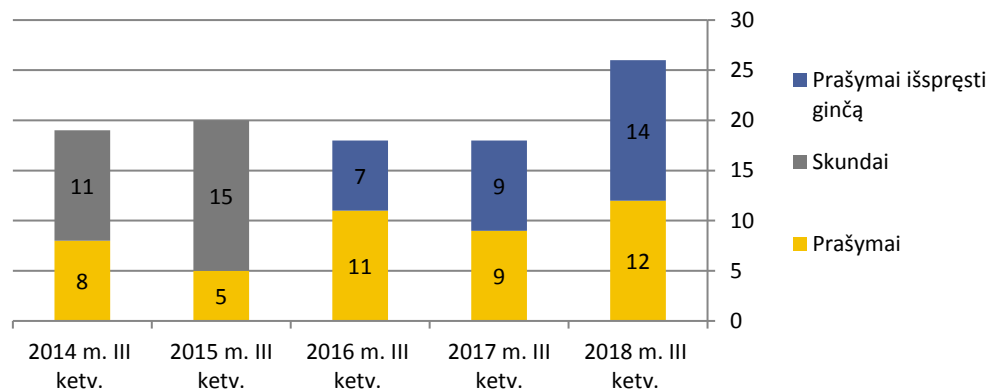
11 pav. 2018 m. III ketv. gautų kreipimūsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



**Elektros energetikos sektorius**

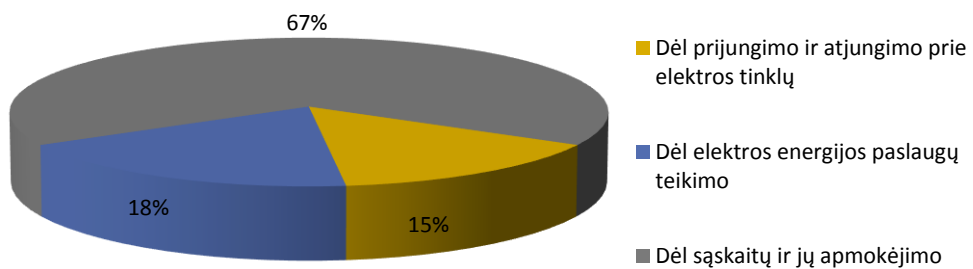
2018 m. III ketv. gauti 26 kreipimaisi: 14 prašymų išspręsti vartojimo ginčą ir 12 prašymų.

12 pav. 2018 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

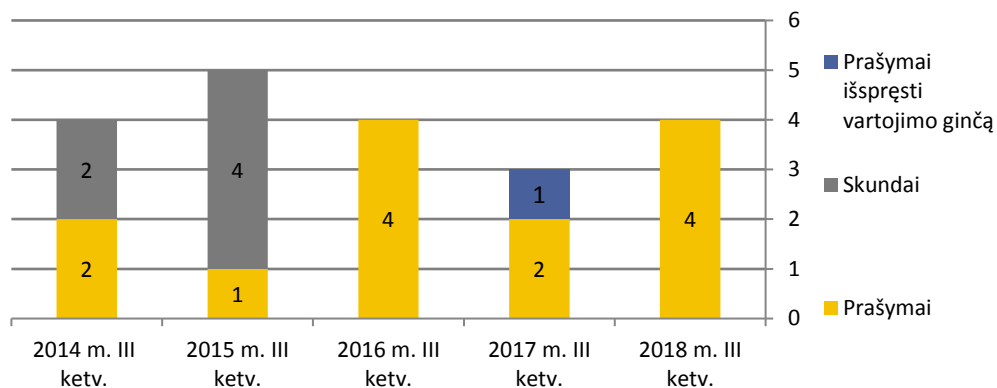
13 pav. 2018 m. III ketv. gautų kreipimūsi elektros energetikos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

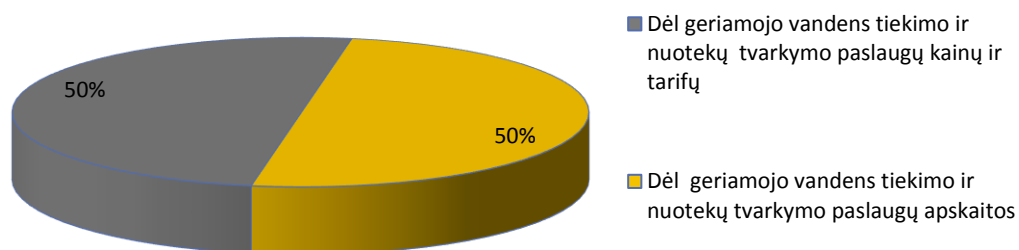
**Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektorius  
2018 m. III ketv. gauti 4 prašymai.**

14 pav. 2018 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. 2018 m. III ketv. gautų kreipimųsi geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.