



Valstybinė
kainų ir
energetikos
kontrolės
komisija

2018 M. IV KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŲSI ATASKAITA

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius

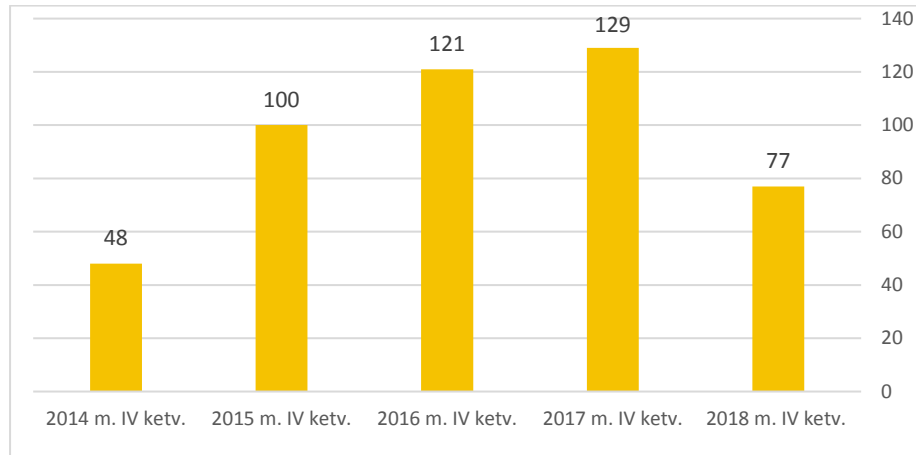
2019-01-17 Nr. O13-1

Fizinių asmenų kreipimaisi, pateikti raštu

2018 m. IV ketv. Komisijoje buvo gauti 77 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 59 prašymai, 1 skundas ir 17 prašymų išspręsti vartojimo ginčą.

2018 m. IV ketv. fizinių asmenų kreipimūsi, palyginti su ankstesnių metų atitinkamais laikotarpiais, gauta pastebimai mažiau.

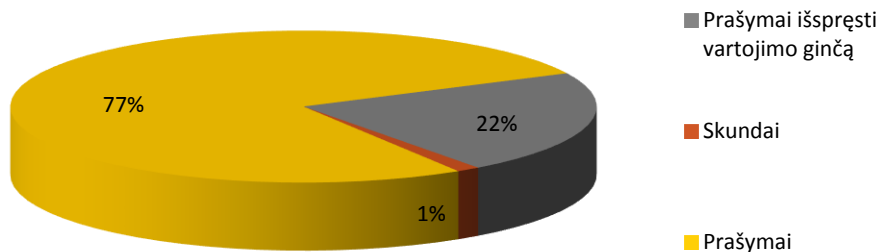
1 pav. Komisijoje gautų fizinių asmenų kreipimūsi (vnt.) dinamika 2014–2018 m. IV ketv.



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).

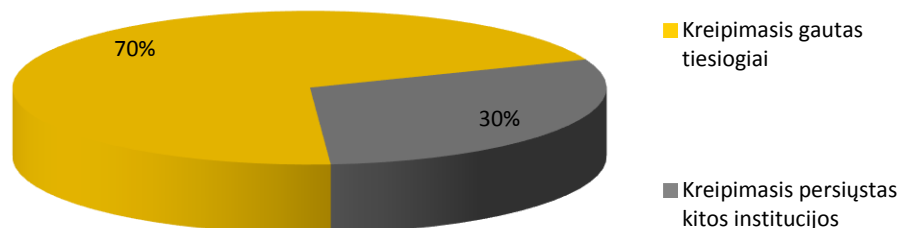
2 pav. 2018 m. IV ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

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

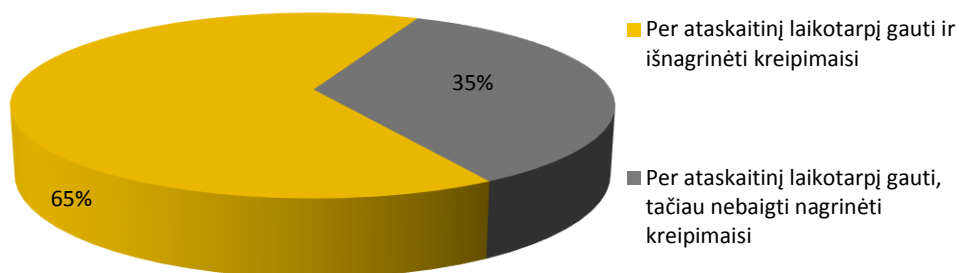
3 pav. 2018 m. IV ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 77 fizinių asmenų kreipimūsi, gautų 2018 m. IV ketv., išnagrinėta 50 kreipimūsi.

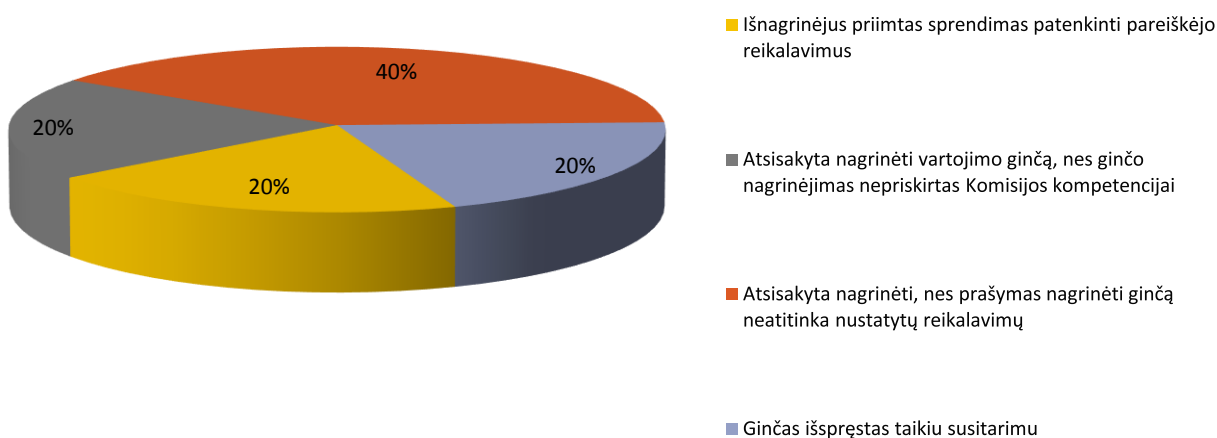
4 pav. 2018 m. IV ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

4 iš 17 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2018 m. IV ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Taip pat baigta nagrinėti 1 prašymas išspręsti vartojimo ginčą, kuris buvo gautas ankstesniais ketvirčiais. Išnagrinėjus vartotojų prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą, 1 atveju buvo priimtas sprendimas patenkinti pareiškėjo reikalavimą, 3 atvejais vartojimo ginčus atsisakyta nagrinėti ir 1 atveju ginčo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi ginčas buvo išspręsti taikiu susitarimu.

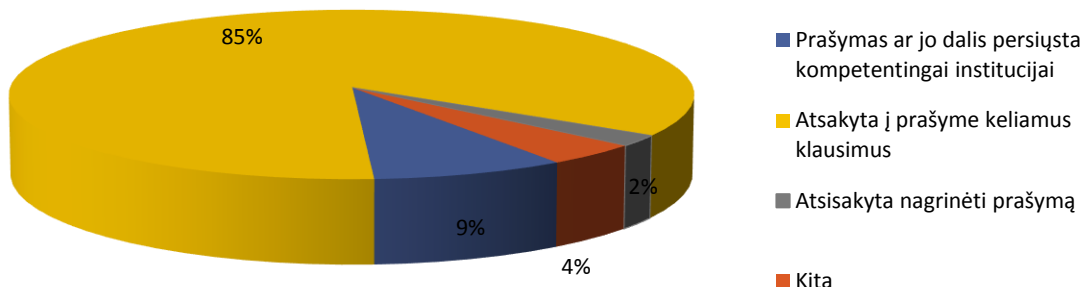
5 pav. 2018 m. IV ketv. prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą rezultatai (proc.).



Šaltinis Komisija.

2018 m. IV ketv. iš 59 gautų fizinių asmenų prašymų buvo išnagrinėti 47 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 tvarka¹. Taip pat baigta nagrinėti 7 prašymai, gauti 2018 m. III ketv.

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

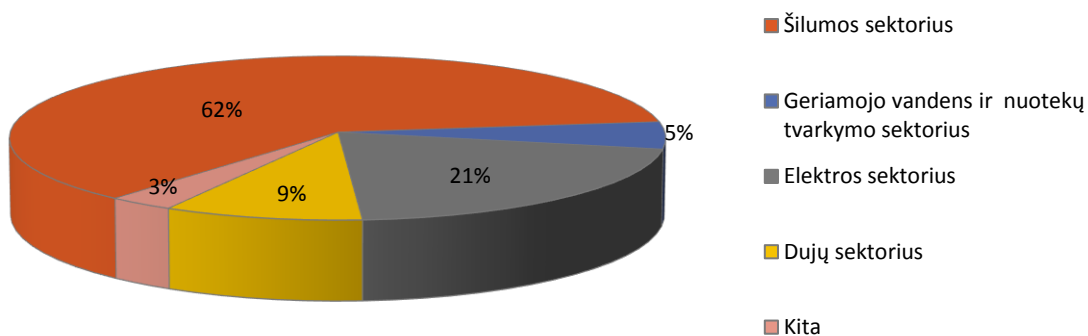


Šaltinis Komisija.

2018 m. IV ketv. taip pat buvo gautas 1 skundas, kurį atsisakyta nagrinėti, kadangi Komisija jau yra priėmusi sprendimą skunde keliamu klausimu.

2018 m. IV ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gautas 41 fizinio asmens kreipimasis, dėl elektros energetikos sektoriaus – 20 kreipimūsi, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 9 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 6 kreipimaisi, kitais klausimais – 4 kreipimaisi. Trijuose iš gautų kreipimūsi keliami skirtingiems sektoriams priskirti klausimai.

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

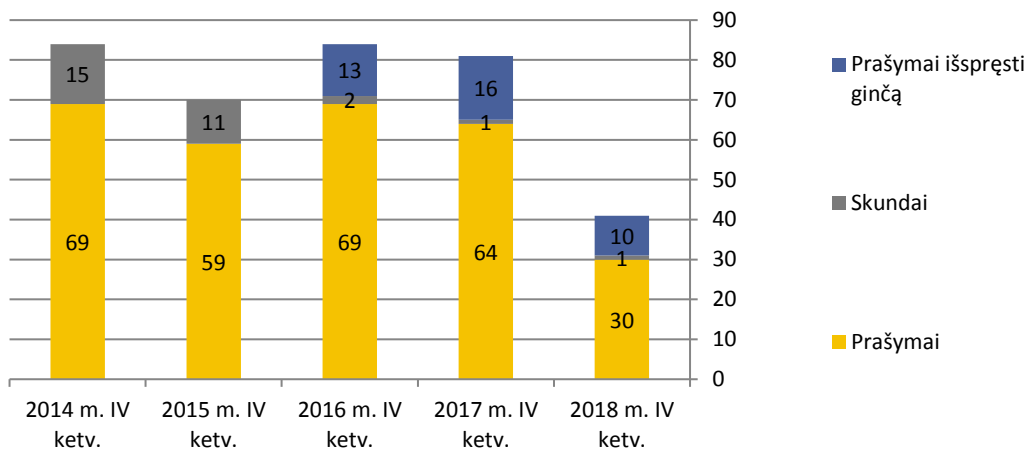


¹ Prašymų skaičiaus ir nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai kreipimesi keliami keletas reikalavimų dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

Šilumos sektorius

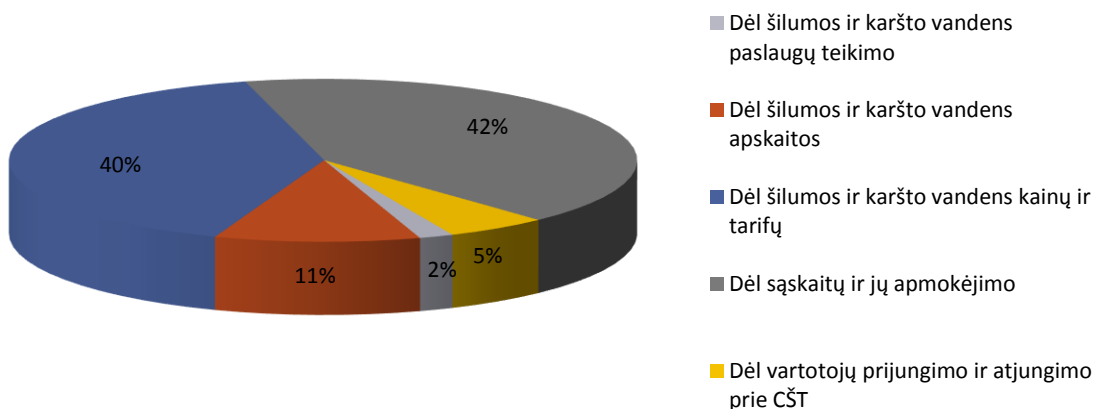
2018 m. IV ketv. gautas 41 kreipimasis: 10 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, 30 prašymų ir 1 skundas.

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



Šaltinis Komisija.

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

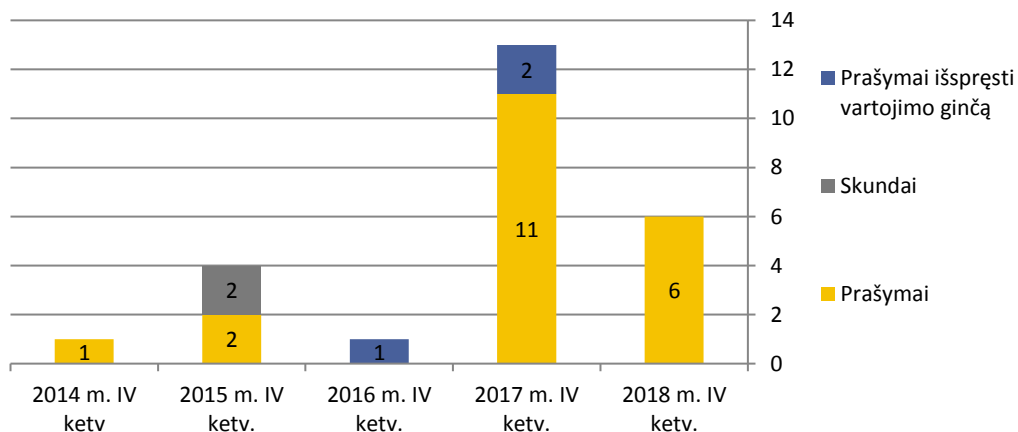


Šaltinis Komisija.

Dujų sektorius

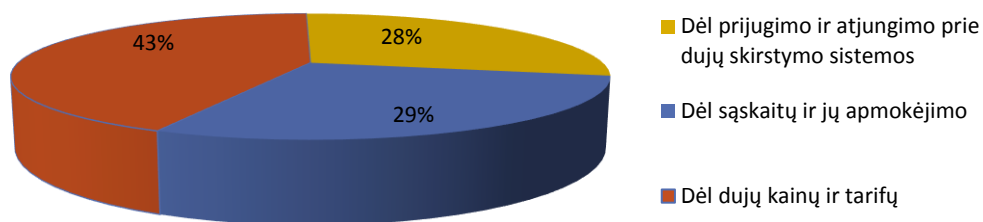
2018 m. IV ketv. gauti 6 prašymai.

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



Šaltinis Komisija.

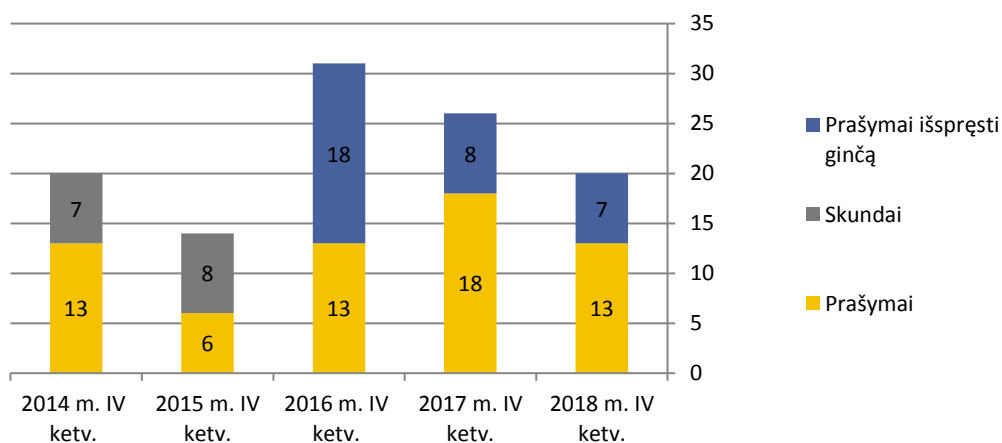
11 pav. 2018 m. IV ketv. gautų kreipimūsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Elektros energetikos sektorius

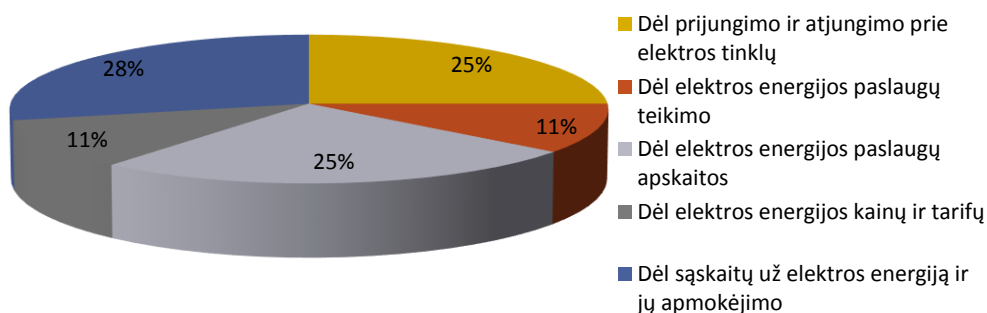
2018 m. IV ketv. gauta 20 kreipimūsi: 7 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 13 prašymų.

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



Šaltinis Komisija.

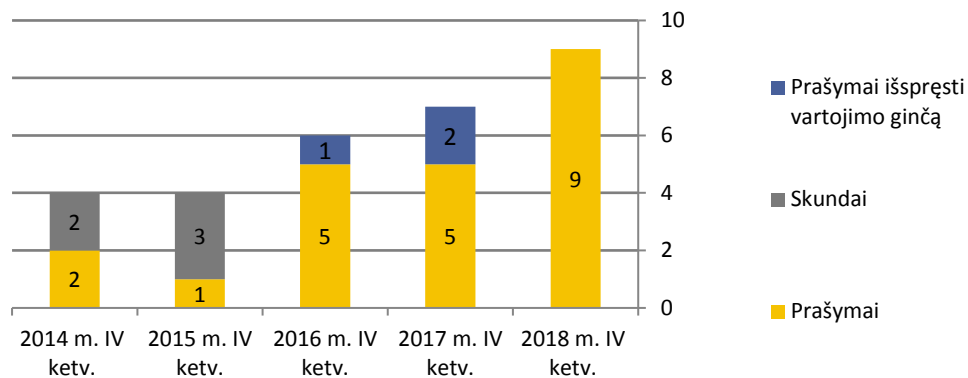
13 pav. 2018 m. IV ketv. gautų kreipimūsi elektros energetikos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

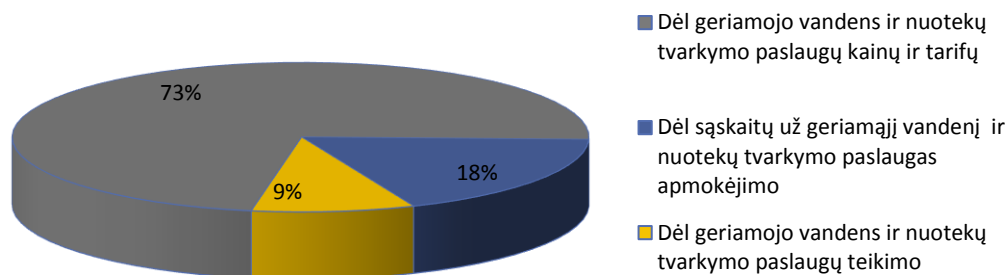
**Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektorius
2018 m. IV ketv. gauti 9 prašymai.**

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



Šaltinis Komisija.