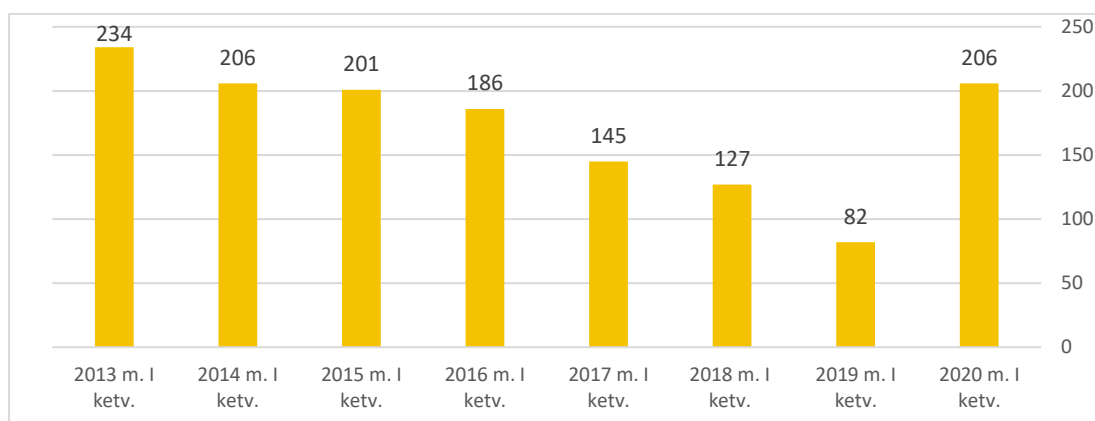


## 2020 M. I KETVIRTĮ GAUTŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA

2020-05-30 Nr. O13-13

2020 m. I ketv. Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje (toliau – Taryba) buvo gauti 206 asmenų kreipimaisi: 152 prašymai, 25 skundai ir 29 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

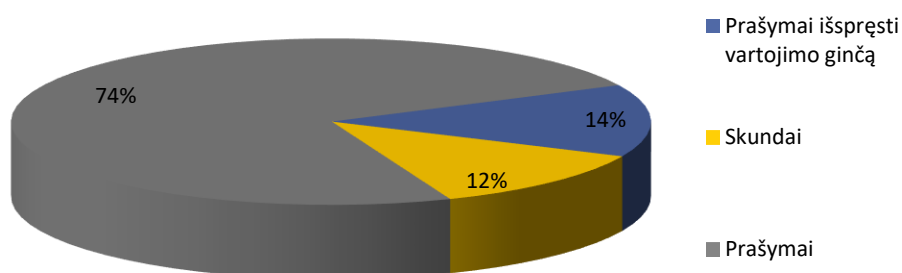
1 pav. Taryboje gautų asmenų kreipimūsi (vnt.) dinamika 2015–2020 m. I ketv.



Šaltinis Taryba.

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

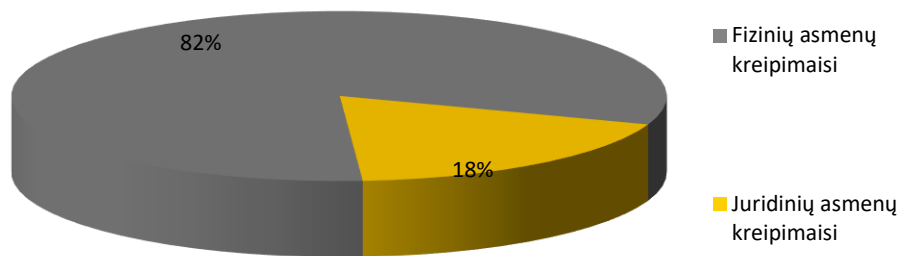
2 pav. 2020 m. I ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Taryba.

Į Tarybą keturis su puse kartų dažniau kreipėsi fiziniai asmenys, nei juridiniai.

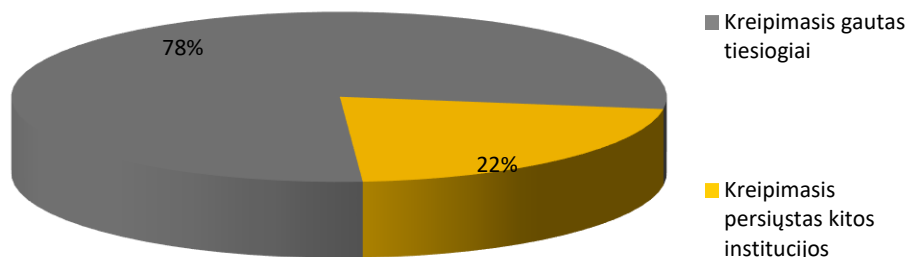
3 pav. 2020 m. I ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal asmenį.



Šaltinis Taryba.

Asmenys tiesiogiai į Tarybą kreipėsi 4 kartus dažniau nei asmenų prašymus persiuntė kitos institucijos.

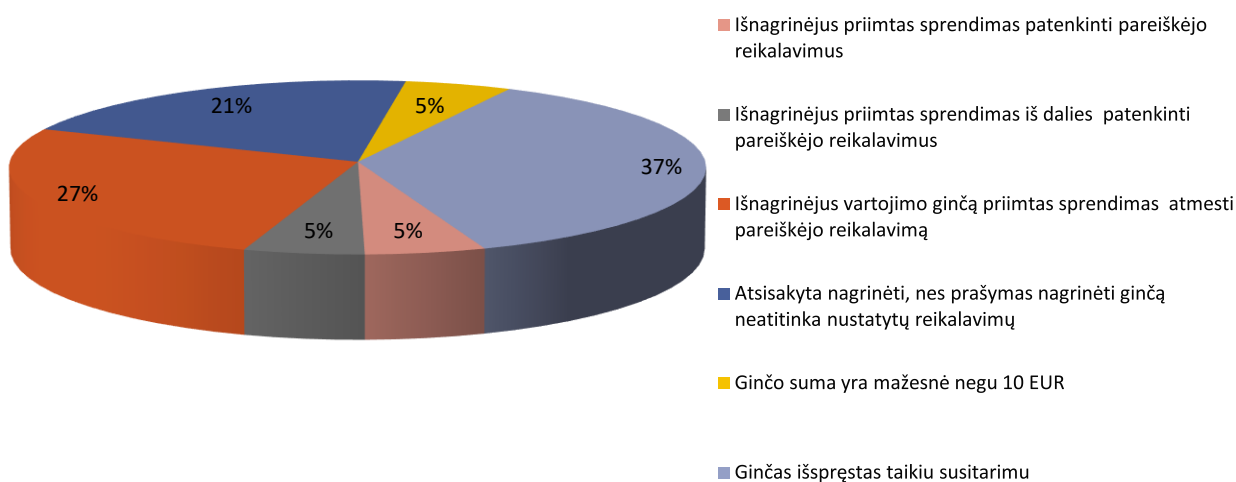
4 pav. 2020 m. I ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Taryboje būdą.



Šaltinis Taryba.

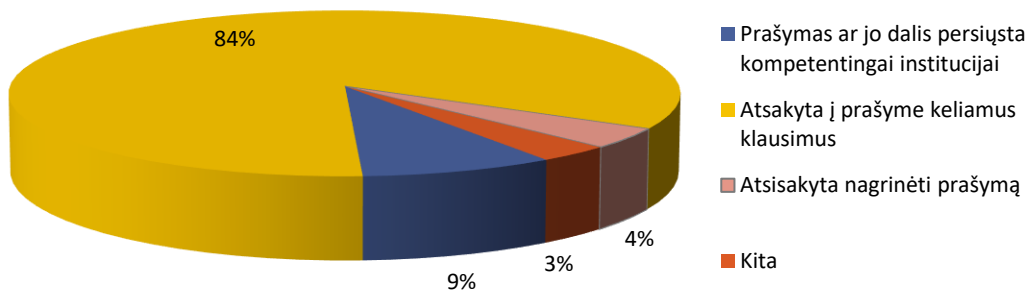
15 iš 29 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2020 m. I ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Taip pat baigti nagrinėti 4 prašymai išspręsti vartojimo ginčą, kurie buvo gauti ankstesnį ketvirtį. Išnagrinėjus vartotojų prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą, 1 atveju buvo priimtas sprendimas patenkinti reikalavimus, 1 atveju – iš dalies patenkinti reikalavimus; 5 atvejais – atmesti reikalavimus, 5 atvejais vartojimo ginčus atsisakyta nagrinėti, iš kurių 4 atvejais prašymas išnagrinėti ginčą neatitiko reikalavimų ir 1 atveju ginčo suma buvo mažesnė nei 10 eurų ir 7 atvejais ginčo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi ginčai buvo išspręsti taikiu susitarimu.

5 pav. 2020 m. I ketv. prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą rezultatai (proc.).



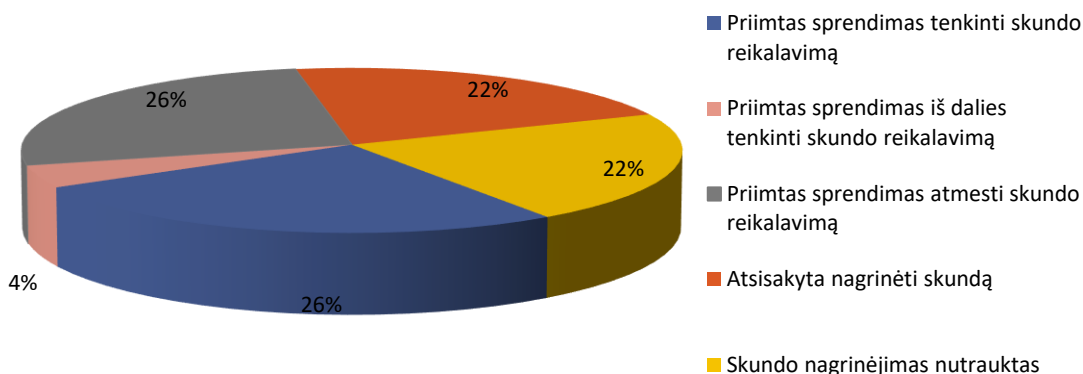
2020 m. I ketv. 131 prašymas iš 152 gautų prašymų buvo išnagrinėti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, nustatyta tvarka. Taip pat baigta nagrinėti 15 prašymų, gautų ankstesnį ketvirtį.

6 pav. 2020 m. I ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



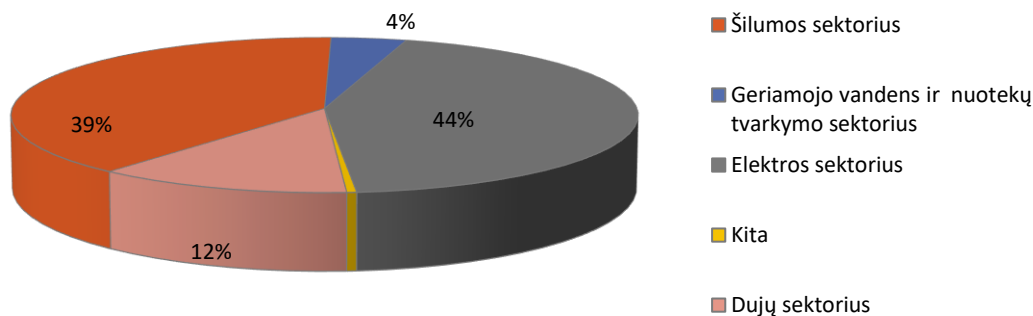
2020 m. I ketv. iš 25 gautų skundų 20 skundų bei 3 gauti 2019 m. IV ketv. buvo išnagrinėti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nuostatomis ir Vartotojų skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisyklėmis, patvirtintomis Tarybos 2019 m. birželio 27 d. nutarimu Nr. O3-223 „Dėl Vartotojų skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisyklių patvirtinimo“.

7 pav. 2020 m. I ketv. išnagrinėtų skundų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



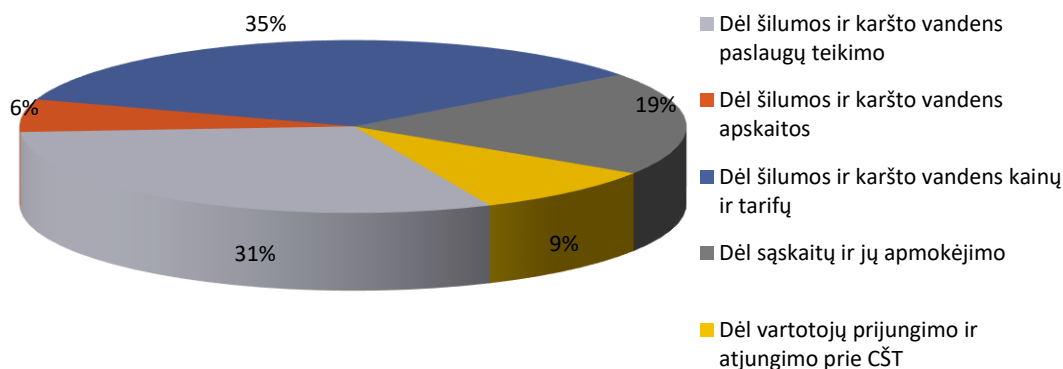
2020 m. I ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 84 asmenų kreipimaisi, dėl elektros energetikos sektoriaus – 94 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 26 kreipimaisi, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 9 kreipimūsi bei 1 kreipimasis kitais klausimais. Vienas kreipimasis dėl keleto sektoriaus klausimų. Aštuoniuose iš gautų kreipimūsi keliami keliems skirtingiems sektoriams priskirti klausimai

8 pav. Gautų asmenų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2020 m. I ketv.



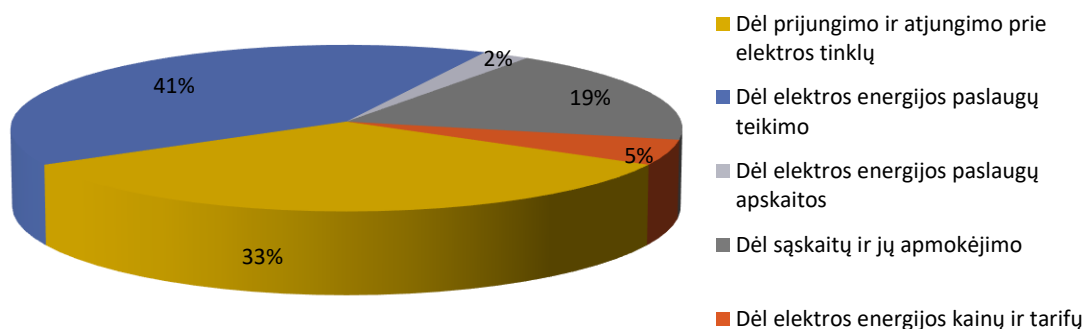
Šilumos sektoriuje vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl šilumos ir karšto vandens kainų ir tarifų bei jiems pateiktų sąskaitų dydžio ir jų apmokėjimo klausimais.

9 pav. 2020 m. I ketv. gautų kreipimųsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį šilumos sektoriuje.



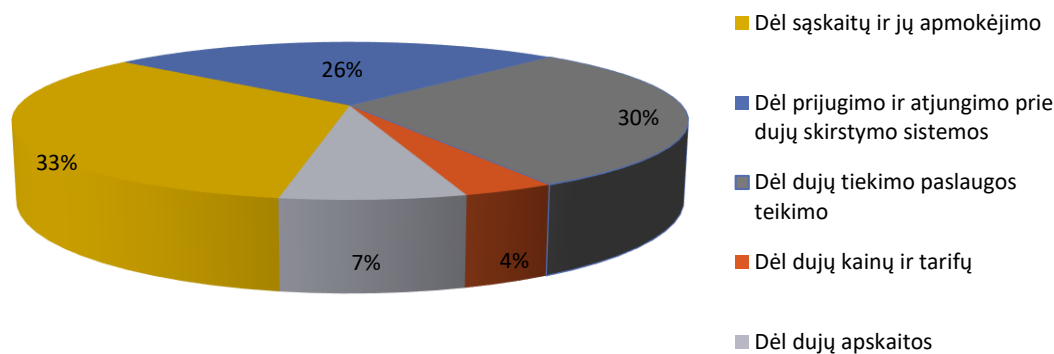
Beveik pusė elektros energetikos sektoriuje vartotojų 2020 m. I ketv. kreipėsi dėl elektros energijos paslaugų teikimo, vartotojams aktualiausi elektros energijos techninės saugos ir eksploatavimo klausimai.

10 pav. 2020 m. I ketv. gautų kreipimųsi elektros energetikos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



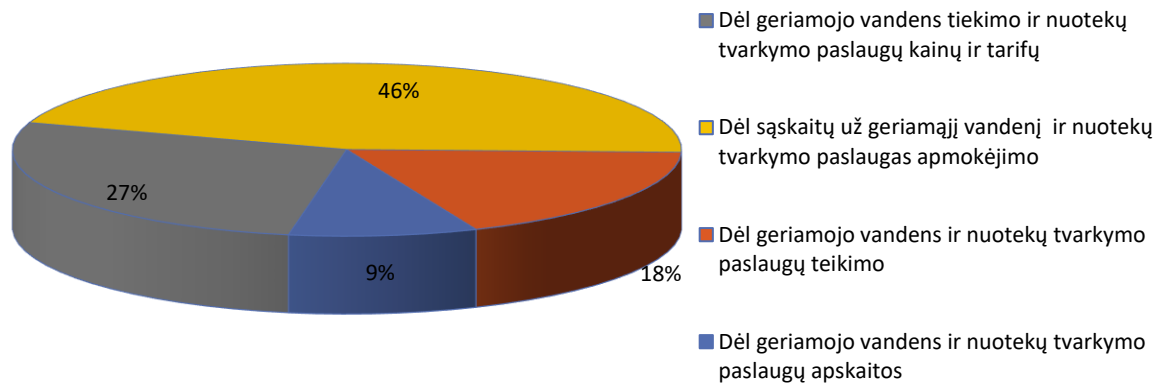
Gamtinių dujų sektoriuje gauta 20 kreipimųsi dėl gamtinių dujų ir 6 – dėl suskystintų naftos dujų. Daugiau nei pusė vartotojų kreipėsi sąskaitų ir jų apmokėjimo klausimais.

11 pav. 2020 m. I ketv. gautų kreipimųsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriuje gauti 9 kreipimaisi dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo. Dažniausiai vartotojai kreipėsi dėl geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo paslaugų sąskaitų bei jose taikomų kainų.

*12 pav. 2020 m. I ketv. gautų kreipimųsi geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.*



Šaltinis Taryba.