

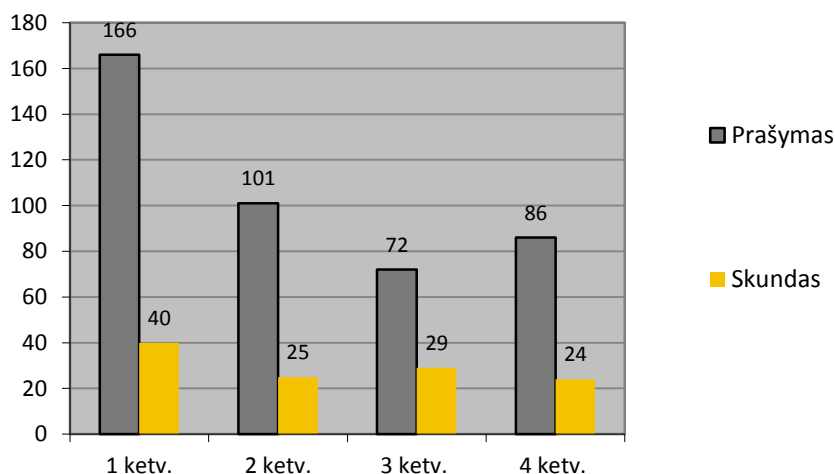
2014 M. IV KETV. GAUTI FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMAIŠI

2014 m. IV ketv. Komisijoje buvo gautas 110 fizinių asmenų (toliau – vartotojų) kreipimasis: iš jų – 86 prašymai, 24 skundai¹.

2014 m. IV ketv. gautų kreipimūsi skaičius lyginant su II–III ketvirčiu keitėsi nežymiai, ženklus mažėjimas (tiek skundų, tiek prašymų) stebimas tik lyginant su 2014 m. I ketvirčiu. Lyginant su 2013 m. IV ketv. prašymų gauta 12 proc. mažiau, o skundų net 61 proc. mažiau.

Į Komisiją dažniau kreipiamasi siekiant gauti Komisijos teikiamas administracines paslaugas (prašymai) nei siekiant apginti pažeistas teises ar teisėtus interesus (skundai).

1 pav. 2014 m. Komisijos gauti vartotojų kreipimaisi (vnt.) pagal kreipimosi tikslą 2014 m. I – IV ketv.

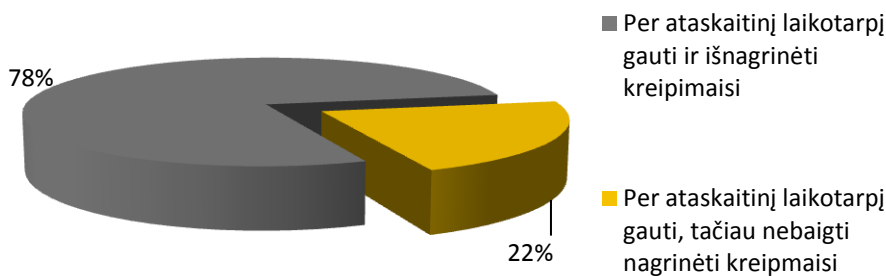


Šaltinis. Komisija.

Iš 110 vartotojų kreipimūsi, gautų 2014 m. IV ketvirtį, per ataskaitinį laikotarpį išnagrinėti ir atsakyti 86, 24 atvejais kreipimosi nagrinėjimas persikėlė į 2015 m.

Nagrinėjant 2014 m. IV ketvirtį gautus kreipimusis nagrinėjimo terminas buvo pratęstas – 8 atvejais: iš jų 7 prašymų ir 1 skundo atveju.

2 pav. 2014 m. IV ketvirtį gautų ir išnagrinėtų vartotojų kreipimūsi santykis



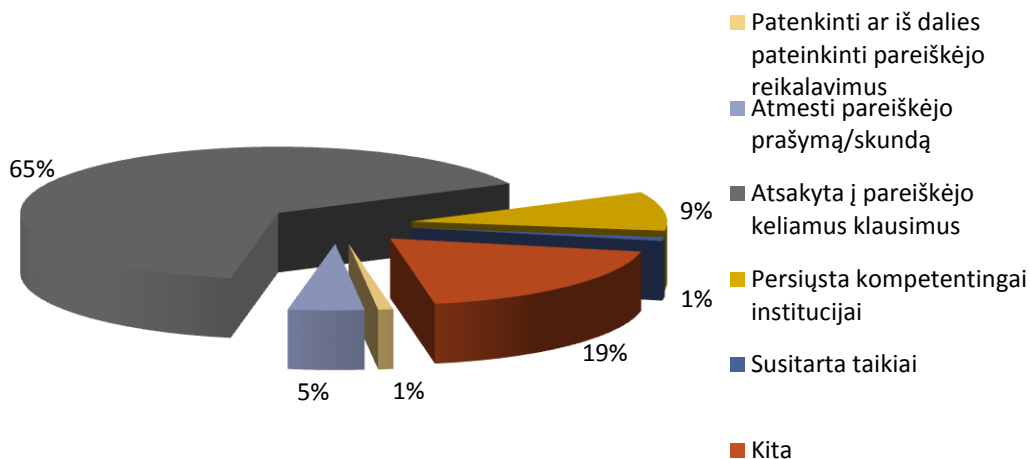
Šaltinis. Komisija.

¹**Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytą tvarka pateikti informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas – rašytinis buitinio vartotojo ar vartotojo kreipimasis į Komisiją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti bei išspręsti vartojimo ginčą..

Dažniausiai besikreipiantiems vartotojams, pateikiamas rašytinis atsakymas į prašymuose bei skunduose keliamus klausimus (68 skundai, prašymai), taip pat buvo priimti sprendimai patenkinti iš dalies (1 skundas) pareiškėjo reikalavimus, priimti sprendimai atmesti pareiškėjo kreipimąsi (5 skundai, prašymai), išspręsta taikiai (4 prašymai), persiūsta kompetentingai institucijai (10 skundų, prašymų)².

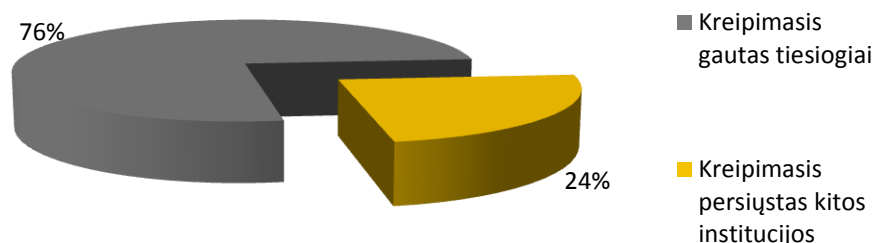
3 pav. 2014 m. IV ketv. gautų kreipimųsi nagrinėjimo rezultatas.



Šaltinis. Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipiasi patys vartotojai (84 vnt.), rečiau, tačiau pakankamai dažnai, vartotojų prašymus persiunčia kitos institucijos (26 vnt.).

4 pav. 2014 m. IV ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.

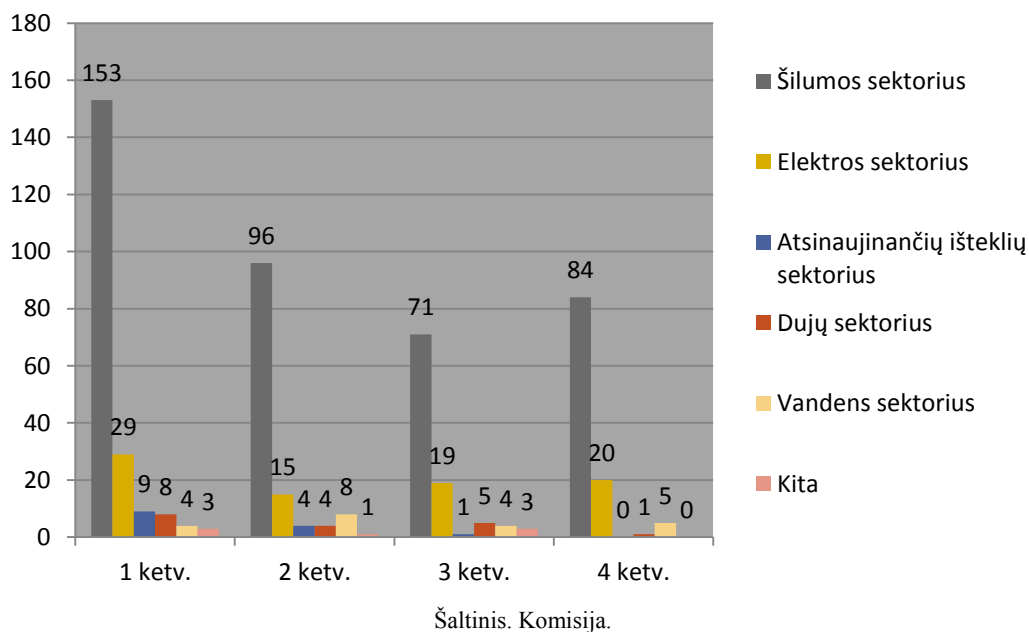


Šaltinis. Komisija.

Per 2014 m. IV ketvirtį dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 84 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 1 kreipimasis, dėl elektros sektoriaus – 20 kreipimųsi, dėl vandens sektoriaus – 5 kreipimaisi. Pažymėtina, kad 2 atvejais vienu kreipimusi kreiptasi dėl 2 sektorių.

² Pažymėtina, kad yra atvejų kai vieno kreipimosi nagrinėjimo rezultatų yra net keli, pvz., dalimi skundas nagrinėjamas Komisijoje, dalimi perduodamas kitai kompetentingai institucijai. Dėl šios priežasties išnagrinėtų kreipimųsi skaičius nėra lygus kreipimųsi rezultatų skaičiui.

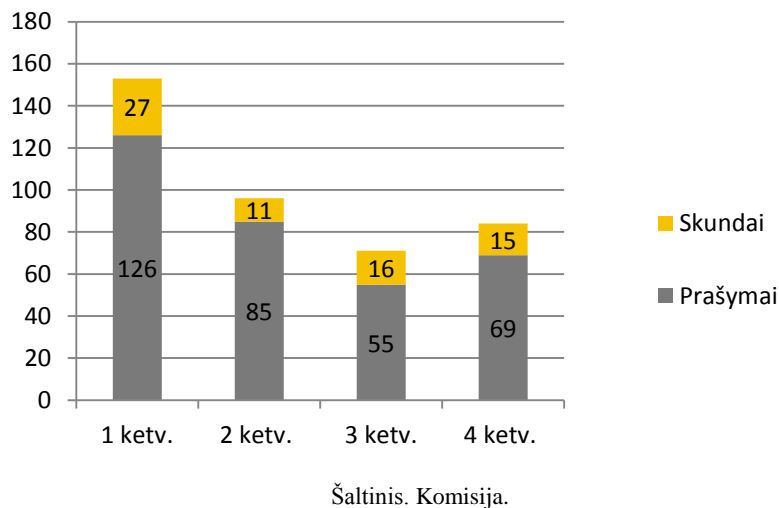
5 pav. Komisijos gautų vartotojų kreipimūsi, gautų I - IV ketv. skaičius (vnt.) kiekviename iš sektorių 2014 m.



Šilumos sektorius

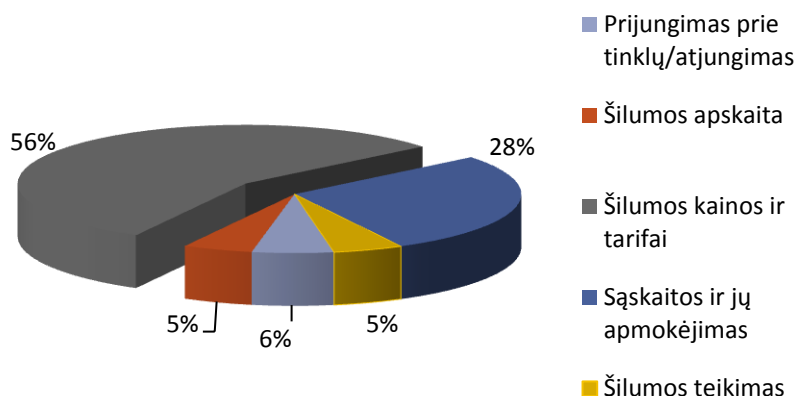
2014 m. IV ketv. gauti 69 prašymai ir 15 skundų.

6 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl šilumos sektoriaus (vnt.).



2014 m. IV ketv. šilumos sektoriuje bendras kreipimūsi skaičius palyginus su III ketvirčiu keitėsi neženkiai, tačiau žymus kreipimūsi mažėjimas stebimas tik lyginant su 2014 m. I ketvirčiu.

7 pav. 2014 m. IV ketv. gautų kreipimūsi šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



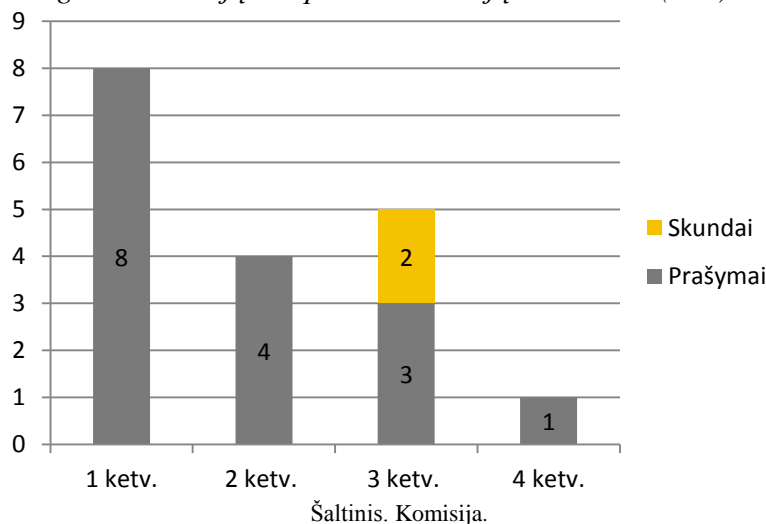
Šaltinis. Komisija.

Dažniausiai vartotojai kreipiasi dėl šilumos/ karšto vandens kainų ir tarifų (68 vnt.). Taip pat nemažai kreipimūsi gauta dėl sąskaitų ir jų apmokėjimo (34 vnt.). Žymiai mažiau gauta kreipimūsi dėl šilumos/ karšto vandens apskaitos, dėl prijungimo ar atjungimo nuo tinklų bei šilumos tiekėjo keitimo³.

Dujų sektorius

2014 m. IV ketv. gautas 1 prašymas.

8 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl dujų sektoriaus (vnt.)



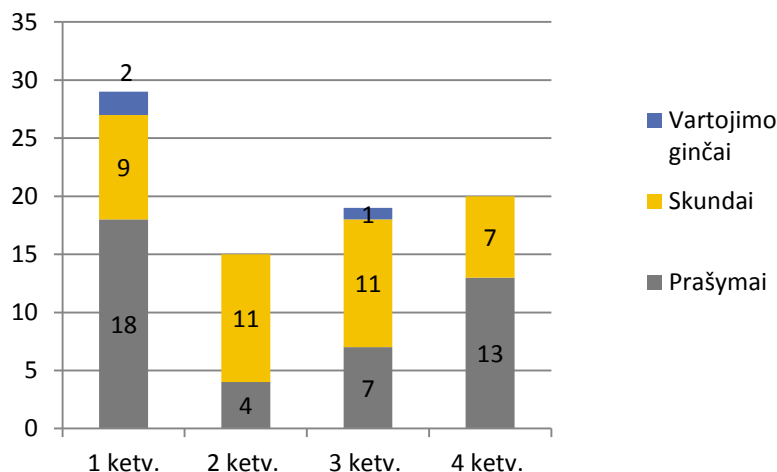
2014 m. IV ketv. prašymų skaičius dujų sektoriuje palyginus su prieš tai buvusiais laikotarpiais sumažėjo ženkliai. Gautasis kreipimasis yra dėl gamtinių dujų tarifų nustatymo ir taikymo.

³ Pažymėtina, kad vienu kreipimūsi dažnai keliamas ne vienas, o du, trys ar netgi daugiau klausimų, todėl gautų kreipimūsi skaičius nėra lygus kreipimūsi pobūdžio skaičiui.

Elektros energijos sektorius

2014 m. IV ketv. gauti 13 prašymai ir 7 skundai.

9 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl elektros energijos sektoriaus (vnt.).

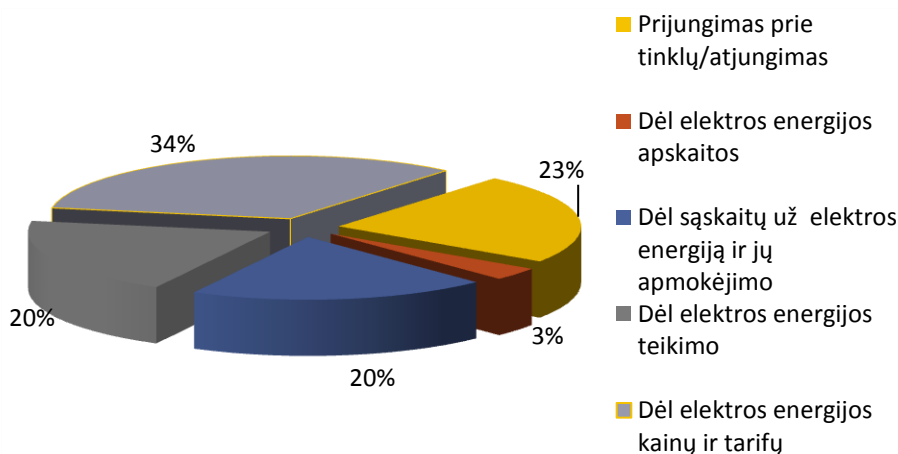


Šaltinis. Komisija.

2014 m. IV ketvirtį vartotojų kreipimūsi elektros energetikos sektoriuje skaičius praktiškai nekito.

Vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl prijungimo (ir/ar atjungimo) prie elektros energijos tinklų (11 vnt.), dėl sąskaitų ir jų apmokėjimo (5 vnt.), dėl elektros energijos kainų ir tarifų nustatymo/taikymo (4 vnt.), dėl elektros energijos teikimo (4 vnt.) dėl elektros energijos apskaitos (1 vnt.)⁴.

10 pav. 2014 m. IV ketv. gautų kreipimūsi elektros energijos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



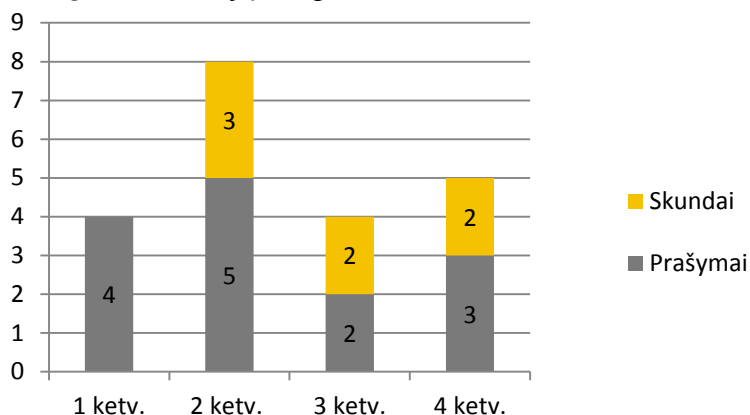
Šaltinis. Komisija.

⁴ Vienu kreipimūsi dažnai keliamas ne vienas, o du, trys ar netgi daugiau klausimų, todėl gautų kreipimūsi skaičius nėra lygus kreipimosi pobūdžio skaičiui.

Vandens sektorius

2014 m. IV ketv. gauti 2 prašymai ir 2 skundai.

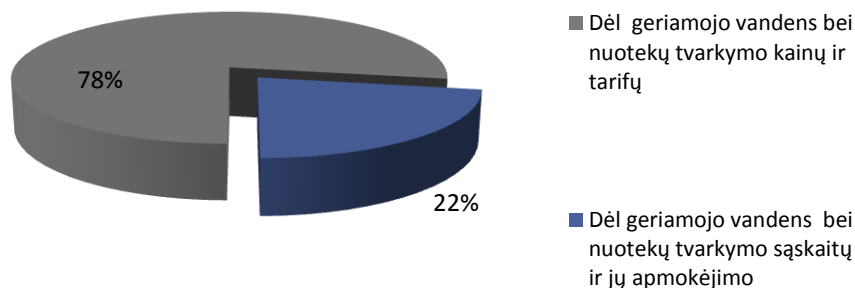
11 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl vandens sektoriaus (vnt.).



Šaltinis. Komisija.

2014 m. IV ketvirtį vartotojų kreipimūsi skaičius palyginus su I ir III ketvirčiu iš esmės nesikeitė. Kreipimūsi didėjimo tendencija buvo stebima tik šių metų II ketvirtį.

12 pav. 2014 m. IV ketv. gautų kreipimūsi vandens sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimūsi pobūdį.



Šaltinis. Komisija.

Daugiausiai 2014 m. IV ketv. kreiptasi dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo kainų ir tarifų (7 vnt.), taip pat sąskaitų teisingumo klausimais (2 vnt.).⁵

Atsinaujinančių išteklių sektorius

Atsinaujinančių išteklių sektoriuje 2014 m. IV ketv. vartotojų kreipimūsi negauta.

⁵ Pažymėtina, kad vienu kreipimūsi dažnai keliamas ne vienas, o du, trys ar netgi daugiau klausimų, todėl gautų kreipimūsi skaičius nėra lygus kreipimūsi pobūdžio skaičiui.