

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS PADĖTIS LIETUVOJE 2018 METAIS

Vartotojų teisių apsaugos padėtis Lietuvoje vertinama atsižvelgiant į daugelį aspektų. Vartotojų padėties vertinimui Lietuvoje yra svarbios apklausos bei tyrimai, kurie atskleidžia ir parodo, kokia yra situacija.

Remiantis Europos Komisijos paskelbtos Vartotojų sąlygų suvestinės duomenimis, vartotojų padėties sąlygų metinis indeksas, kuris nustatomas atsižvelgiant į tris elementus – žinias ir pasitikėjimą, laikymąsi ir vykdymą bei skundus ir ginčų sprendimą – Lietuvoje siekia 56,8. Pažymėtina, kad palyginus su ankstesnės Vartotojų sąlygų suvestinės¹ duomenimis, vartotojų padėties sąlygų indeksas nežymiai padidėjo (2014 m. buvo 56,3). Europos Sąjungos (toliau – ES) vidurkis yra 64,9 proc. 2018 m. vartotojų apklausų duomenys Lietuvoje atskleidė, kad 42 proc. respondentų pasitiki vartotojų teisių apsaugos institucijomis. Be to 2018 m. duomenimis, 42 proc. respondentų nurodė, kad dabartiniai teisės aktai, institucijų veikla ir pan. padeda užtikrinti tinkamą vartotojų teisių apsaugą.

Pažymėtina, kad pagal Europos Komisijos paskelbto Skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso² rezultatus, Lietuvoje, palyginus su ankstesniais metais, gerokai daugiau naudotojų apsiperka internetu (49 proc.), bet tai yra mažiau nei ES vidurkis (68 proc.). Tačiau remiantis paskelbtais duomenimis, Lietuvoje padidėjo internetu prekiaujančių mažųjų ir vidutinių įmonių dalis (21,9 proc.), o tai yra daugiau nei ES vidurkis (17,2 proc.).

Europos Komisijos paskelbtoje 2018 m. Vartotojų rinkų rezultatų suvestinėje³ nurodoma, kad Lietuvoje nuo 2015 m. bendras rinkos veikimo rodiklis pagerėjo 0,6 balo. Lietuva pateko į trejetuką 28 ES šalių, savo rinkos veikimo rodikliu pirmaujančių mobiliųjų telefonų paslaugų, transporto priemonių nuomos paslaugų bei traukinių paslaugų srityse. Geriausiai Lietuvoje vertinamos prekių sritys buvo degalai, akiniai, lėšiai bei pieno produktai. Prasčiausiai Lietuvoje vertintos prekės – naudoti automobiliai, drabužiai, avalynė bei mėsos produktai. Paslaugų srityje Lietuvoje pirmavo asmens priežiūros paslaugos, traukinių paslaugos bei transporto priemonių draudimo paslaugos. Blogiausiai vertintos azartinių lošimų ir loterijų paslaugos, investavimo, privačių asmeninių pensijų bei vertybinių popierių sektorius ir nekilnojamojo turto paslaugos. Pažymėtina, kad visų paslaugų rinkos įvertinimai Lietuvoje viršijo ES vidurkį.

Vartotojų nuomonių apklausos⁴ parodė, kad bendrasis vartotojų teisių indeksas, atspindintis bendrąją vartotojų teisių padėtį, siekė 2018 m. – +13,4., t.y. daugiau negu 2017 m. – +10,1, bet mažiau negu 2016 m. – +19,3.

Informuotumo apie vartotojų teises indeksas siekė 2018 m. – + 21,3. Lyginant su ankstesniais metais sumažėjo 2016 m. – +24,8; 2017 m. – +26.

Vartotojų aktyvumo indeksas (2018 m. – -59,4; 2017 m. – -34,5; 2016 m. – -39,5) ir vartotojų teisių pažeidimų indeksas (2018 m. – +67,5 ; 2017 m. – +25,2; 2016 m. – +62,9).

Vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas 2018 m. – +24,2. 2018 m. šis rodiklis padidėjo lyginant su 2017 m. – +23,5, tačiau sumažėjo lyginant su 2016 m. – +28,8.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos Universaliųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjų apklausa gavėjų apklausa 2018 m. nebuvo vykdoma.

¹ 2017 m. išleista Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė, atliekama kas du metus, todėl duomenys pateikiami už 2016 m. Vartotojų sąlygų suvestinė prieinama interneto adresu http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250

² Europos Komisijos paskelbtas 2018 metų skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksas (DESI). Šalies ataskaita. Lietuva. Prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

³ 2018 metų vartotojų rinkų rezultatų suvestinė. Prieiga per internetą <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/eujus15a-1816-i02 - the consumer markets scoreboard 2018 - accessibility final.pdf>

⁴ Apklausos atliktos UAB „Rinkos tyrimų centas“ ir UAB „Vilmorus“ pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymą.

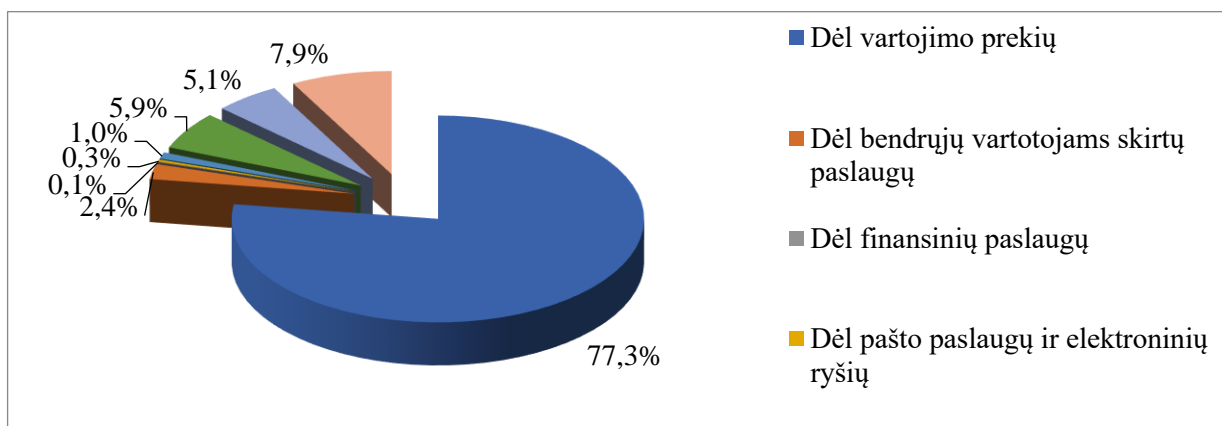
VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS INSTITUCIJŲ VYKDYTOS VEIKLOS METINĖ APŽVALGA

Informacija apie vartotojų teisių apsaugos institucijų, dalyvaujančių Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015 – 2018 strategijos vertinimo kriterijaus „Parengta vartotojų teisių apsaugos padėties Lietuvoje ir vartotojų teisių apsaugos institucijų vykdytos veiklos metinė apžvalga“ įgyvendinime, vykdytos veiklos 2018 m. metinė apžvalga Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje (toliau – Tarnyba), Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – Ryšių reguliavimo tarnyba), Lietuvos banke, Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos (toliau – Inspekcija), Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje (toliau – Komisija) pateikiama žemiau.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla

2018 m. Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 4559 ginčai (2017 m. – 4395 ginčai). 535 kartus ginčų nagrinėjimas nutrauktas kitais Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais, iš kurių dažniausias – Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytas pagrindas nutraukti vartojimo ginčo nagrinėjimą, kai vartotojas atsisako savo reikalavimų (26 straipsnio 5 punktą).

Ginčo šalys susitaikė 2159 kartus, tai sudaro 54 proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus (2017 m. – 47 proc.). Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 77,3 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 5,9 proc., elektros, vandens bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 5,1 proc. Detalesni Tarnyboje ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų pagal sritis duomenys pateikti žemiau esančioje diagramoje.



1 pav. Vartotojų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) ginčų procentinis pasiskirtymas pagal sritis

Tarnyboje 2018 m. iš viso priimta 1718 nutarimų vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Iš jų – 951 nutarimas, kuriuo vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, iš kurių įvykdyti 823 nutarimai, t. y. 87 proc. nuo Tarnybos komisijos priimtų nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus (2017 m. 79 proc.) ir 767 nutarimai atmesti vartotojo prašyme nurodytą reikalavimą.

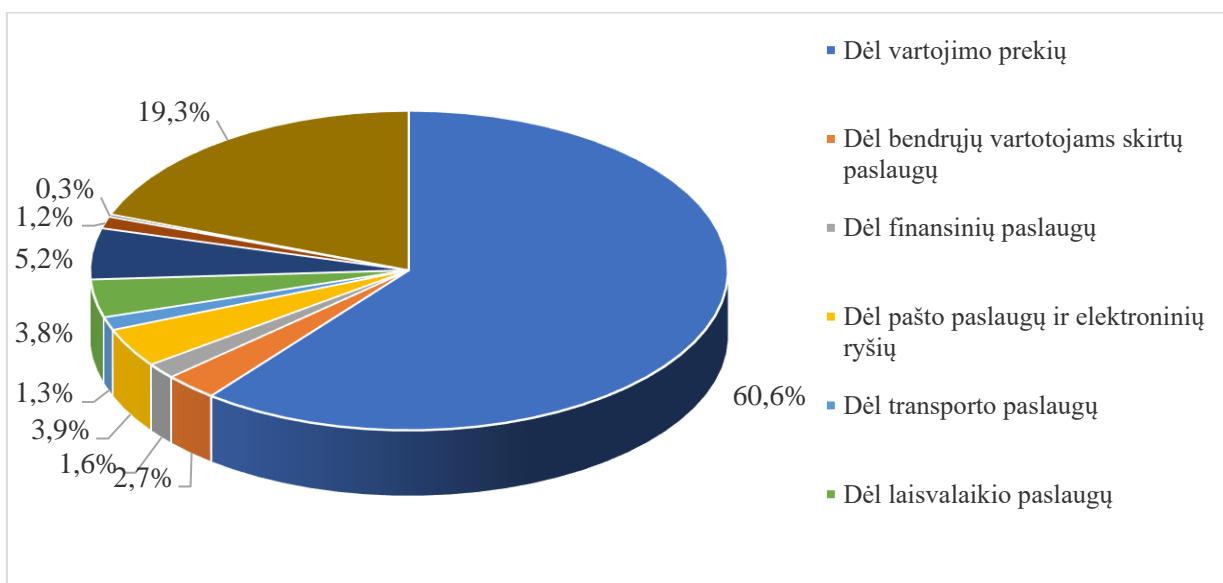
2018 m. vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl drabužių bei avalynės kokybės – vartotojai skundėsi greitai nusidėvinčiais drabužiais, atsiklijuojančia, peršlampančia ar dažančia avalyne ir

pan. Kitų prekių srityje, kaip ir ankstesniais metais, aktualiomis išliko problemos dėl mobiliųjų telefonų, kompiuterių, televizorių, buitinių namų ūkio prietaisų bei interjero reikmenų kokybės, pardavėjų nevykdomų garantinių įsipareigojimų, vartotojų nesutikimo su pardavėjo atsakymais dėl buitinių prietaisų kokybės vertinimo. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje ginčų kilo dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų kokybės, šių paslaugų metu patirtos žalos ar nepagrįstai priskaičiuotų mokesčių, cheminio valymo paslaugų kokybės, baldininkų paslaugų. Vasaros sezono metu ypač padaugėjo vartotojų prašymų dėl automobilių nuomos paslaugų ir paslaugų teikėjų nepagrįstai nuskaičiuojamų pinigų. Laisvalaikio paslaugų srityje vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl atšauktų ar nekokybiškai suorganizuotų renginių bei negrąžinamų už bilietus sumokėtų pinigų, taip pat dėl apgyvendinimo paslaugų kokybės.

Sudarydami nuotolines sutartis vartotojai dažniausiai skundėsi dėl apmokėtų ir sutartu laiku nepristatytų ar vėluojamų pristatyti prekių, dėl asortimento neatitikusių prekių, nesutikimo nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį vartotojui atsisakius per 14 dienų nuo prekių pristatymo dienos bei netinkamos kokybės prekių. Daugiausia vartotojų prašymų nuotolinės prekybos srityje gauta dėl internetinių parduotuvių, kuriose prekiaujama drabužiais bei galanterija, tačiau sumokėjus, prekės nepristatomos ir sumokėti pinigai negrąžinami, arba pristatomos ne tos prekės, kurios buvo užsakytos.

2018 m. buvo atsakyta į 20220 vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimų, pateiktų žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu. Tarnyba suteikė 1644 konsultacijas žodžiu, 14330 konsultacijų telefonu bei 4246 konsultacijas elektroniniu paštu.

Ataskaitiniu laikotarpiu į vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimus, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu, daugiausiai atsakyta vartojimo prekių srityje – 60,6 proc., energijos ir vandens sektoriaus paslaugų srityje – 5,2 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių paslaugų srityje – 3,9 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 3,8 proc., o kitose prekių ir paslaugų srityse, nepriskirtose konkrečiai prekių ar paslaugų kategorijai – 19,3 proc. Detalesnė informacija apie vartotojų ir kitų asmenų kreipimusis, pateikta žemiau esančioje diagramoje.

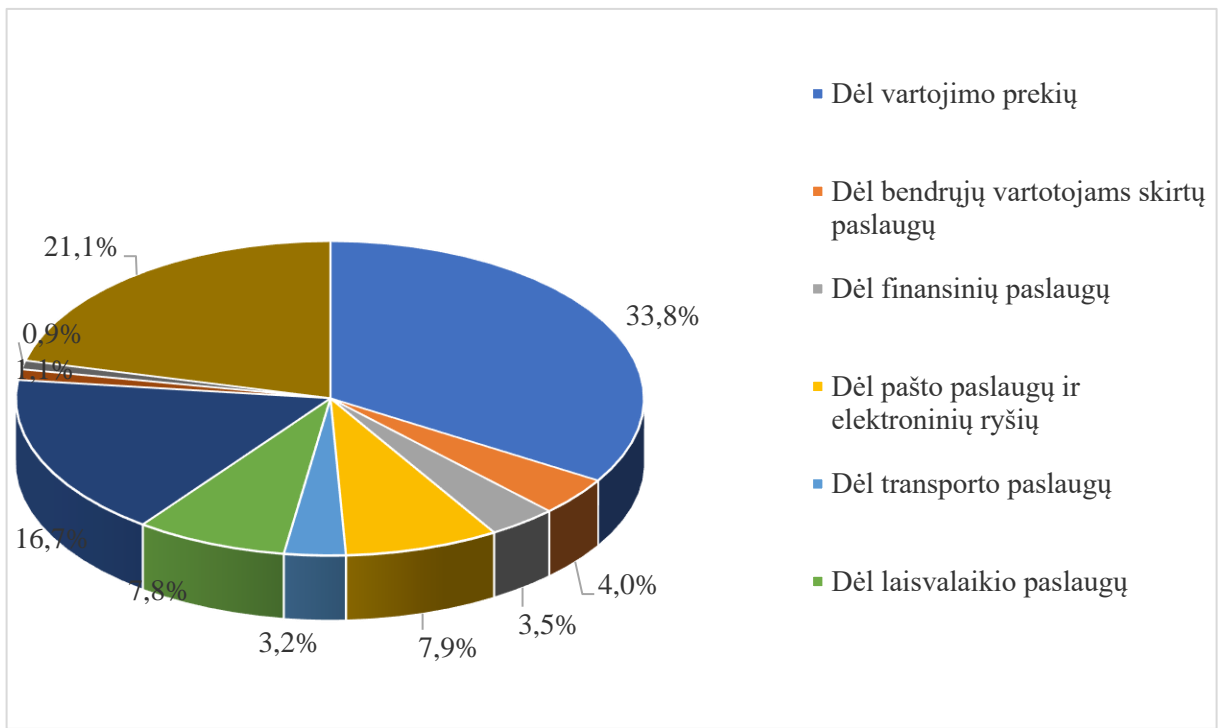


2 pav. Vartotojų ir kitų asmenų kreipimusi pagal sritis procentinis pasiskirstymas

2018 m. Tarnyboje buvo išnagrinėtas ir atsakytas 2091 raštiškas asmenų prašymas (skundas).

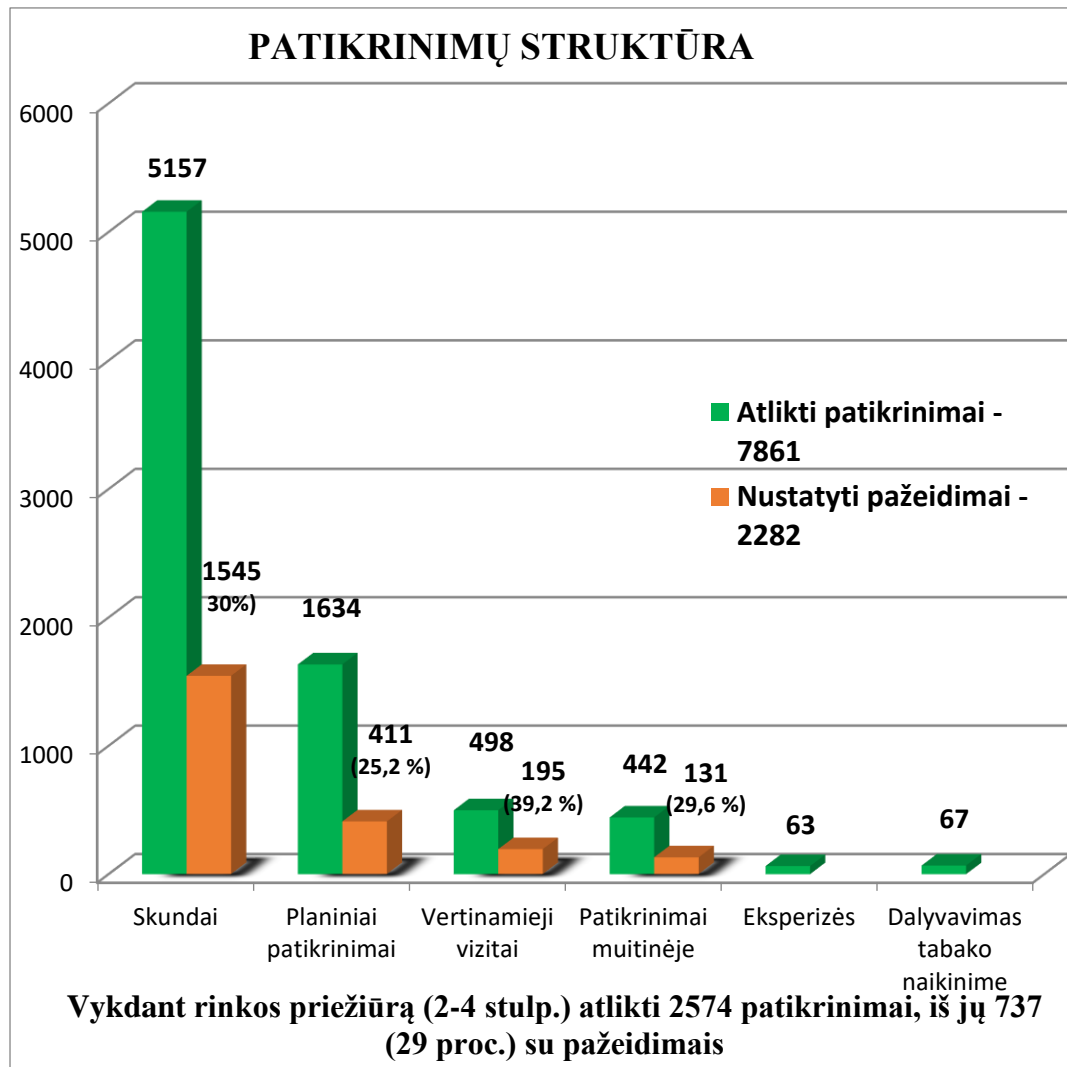
Ataskaitiniu laikotarpiu Tarnyboje daugiausiai išnagrinėta ir atsakyta į raštiškus asmenų prašymus vartojimo prekių srityje – 33,8 proc., energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir

būsto priežiūros paslaugų srityje – 16,7 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių teikimo srityje – 7,9 proc., bei laisvalaikio paslaugų srityje – 7,8 proc. Detalesnė informacija apie Tarnyboje išnagrinėtus ir atsakytus raštiškus asmenų prašymus (skundus), pateikiami žemiau esančioje diagramoje.



3 pav. Asmenų prašymų pagal sritis procentinis pasiskirstymas

2018 m. Tarnyba atliko 7861 įvairių gaminių ir paslaugų grupių patikrinimus ir 2282 patikrinimų metu (29 proc.) buvo nustatyti pažeidimai. Iš 7861 atliktų patikrinimų, 5157 patikrinimai atlikti nagrinėjant vartotojų skundus - tai sudarė 65 proc. visų atliktų patikrinimų.



4 pav. Bendra Tarnybos atliktų 2018 m. patikrinimų struktūra

2018 m. Tarnybos specialistai, vadovaudamiesi Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1999 m. spalio 5 d. nutarimu Nr. 1116 „Dėl Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nuostatomis, 67 kartus (2017 m. - 56; 2016 m. - 72) dalyvavo konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje. Tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje Vilniaus apskrities skyriaus specialistai dalyvavo 55 kartus, Panevėžio apskrities skyriaus – 9 kartus, Kauno apskrities skyriaus – 2 kartus.

Per 2018 m. Tarnybos apskričių skyriuose buvo surengtas 61 mokymas-seminaras verslo subjektams ir 18 informacinių seminarų vartotojams, kurių metu klausytojai buvo supažindinti su nesąžiningos komercinės veiklos požymiais, dažniausiai nustatomais pažeidimais, reikalavimais reklamai, vartotojų teisių gynimu turizmo ir apgyvendinimo srityse, reikalavimais žaislų saugai ir ženkliniui, elektrotechnikos gaminiams, pristatyta avalynės atitiktis teisės aktų reikalavimams, vartotojų teisių įgyvendinimo problematika elektroninės prekybos srityje, reikalavimai tekstilės gaminių saugai ir ženkliniui, pakuočių atitiktis, vartojimo ginčų dėl mobiliojo ryšio telefonų problematika, suteikta informacija apie ne maisto prekių gražinimą, reikalavimus apdorotiems gaminiams, ribiniams produktams, kosmetikai, reikalavimus statybos produktams, padangų ženkliniui, sodo, daržo ir miškų ūkio mašinoms, pristatyta Mažmeninės

prekybos taisyklių taikymo problematika, reikalavimai mažmeninei prekybai, elektroninėms cigaretėms ir tabako gaminiams, pristatyti cheminio valymo paslaugų teikimo ypatumai, aptartos vartotojų teisės ir verslininkų pareigos, Tarnybos veikla bei vykdomos funkcijos, vartotojų ginčų nagrinėjimas alternatyvia ginčų nagrinėjimo tvarka.

2018 m. kilusios problemos ir jų sprendimo būdai:

Dėl dvejospos produktų kokybės

2018 m. liepos mėn. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Europos Komisijos Vartotojų, sveikatos, žemės ūkio ir maisto vykdančioji agentūra (CHAFEA) pasirašė susitarimą dėl finansavimo veiklai, dėl Lietuvos vartotojų elgsenos tyrimo atlikimo, siekiant išsiaiškinti, kaip informacija apie dvejospos kokybės produktus veikia vartotojų sprendimų priėmimą perkant. Taip pat bus siekiama ištirti Lietuvos vartotojų žinias apie dvejospos produktų kokybę. Vartotojų elgsenos tyrimai bus pirmieji tokio pobūdžio oficialūs tyrimai Lietuvoje. Tikimasi, kad šių tyrimų rezultatai, kartu su šiuo metu Europos Komisijos iniciatyva atliekamų maisto produktų kokybės lyginamųjų tyrimų Europos Sąjungoje rezultatais, padės užtikrinti, kad visų Europos Sąjungos valstybių narių vartotojams būtų tiekiami vienodos kokybės produktai.

Dėl grožio paslaugų

Lietuvoje galiojantis grožio paslaugų teisinis reglamentavimas, pvz., Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007-08-01 įsakymu Nr. V-633 patvirtinta Lietuvos higienos norma HN 117:2007 „Grožio paslaugų sveikatos saugos reikalavimai“ (toliau – HN), iš esmės nustato formalius paslaugų teikimo bei jas teikiantiems asmenims keliamus reikalavimus, susijusius su patalpų, kuriose teikiamos paslaugos, įrengimu, darbo įrankių ir priemonių būkle, paslaugoms teikti reikalingų leidimų (pvz., higienos pasų) turėjimu, paslaugoms teikti naudojamų kosmetikos gaminių atitikimu teisės aktų reikalavimams (saugumu ir pan.) ir kt., tačiau neįtvirtina jokių kriterijų, apibrėžiančių pačią paslaugų kokybę, leidžiančių pagal juos vertinti ar paslaugos rezultatas yra tinkamas ir pan. Nesant atitinkamų kriterijų, Lietuvoje iš esmės atliekama tik formali grožio paslaugų atitikties teisės aktų reikalavimams kontrolė (vertinimas, ar grožio paslaugų teikėjų vykdoma veikla atitinka aukščiau minėtą HN), kurią vykdo Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – NVSC), o kompetentingos institucijos, galinčios iš esmės įvertinti vartotojui suteiktą grožio paslaugų kokybę (pvz., ar kokybiškai atliktas plaukų dažymas, ar kokybiškai atliktas plaukų kirpimas, ar manikiūro, pedikiūro, įvairios kosmetologinės procedūros ir kt. paslaugos yra kokybiškos), nėra (NVSC nevertina paties paslaugos rezultato).

Atsižvelgiant į tai, kad šiuo metu nėra institucijos, vertinančios grožio paslaugų kokybę, t.y. paties paslaugos rezultato, o atitinkamas vertinimas reikalauja specifinių konkrečios grožio paslaugų srities žinių, siūlytina grožio paslaugų kokybės vertinimo funkciją perduoti visuomeninėms organizacijoms, vienijančioms konkrečių sričių specialistus, pvz., Kirpėjų ir grožio specialistų asociacijai, vienijančiai kirpėjus, visažistus, manikiūrininkus ir kitus grožio srities specialistus, Kosmetikų ir kosmetologų asociacijai ir pan.

Dėl sporto ir kultūros renginių organizavimo

Pastaraisiais metais stebima tendencija, jog sparčiai auga vartotojų skundų skaičius renginių organizavimo srityje. 2014 m. buvo atšaukti 2 renginiai, 2015 m. – 3 renginiai, 2016 – 10 renginių, 2017 m. – 7, 2018 – 10. Bilietai į didžiulius renginius bei koncertus paprastai pradedami pardavinėti prieš daug mėnesių, bilietai brangūs, surenkamos didelės pinigų sumos, o po to dėl įvairių priežasčių (kartais galimai tyčinių) renginiai atšaukiami, o vartotojams pinigai negražinami. Vien 2016 - 2018 metais dėl atšauktų renginių Tarnyba gavo daugiau nei trijų šimtų vartotojų prašymų. Vartotojų patirta žala priklausomai nuo išplatintų bilietų kiekio į tam tikrą renginį gali siekti iki 500 tūkstančių EUR.

Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo, bendruosius vartotojo informavimo ir bilietuose teikiamos informacijos reikalavimus detaliau reglamentuoja bei renginių organizatorių pareigas įtvirtina Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623

patvirtintos Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklės (toliau – Vyriausybės nutarimas Nr. 623). Tarnybos nuomone, šis reglamentavimas nėra pakankamas, nes šiose taisyklėse nėra nustatyta bilietų platintojų ir renginių organizatorių atsakomybės, nėra nustatyta jokia institucija, vykdanči ūkio subjektų, vykdančių renginių organizavimo bei bilietų platinimo, veiklos priežiūrą.

Dėl nepageidaujamos, bet nedraudžiamos reklamos.

2018 m. išliko aktuali problema, dėl nepageidaujamos reklamos. Ypatingai problemos kyla dėl įrodymų surinkimo, kai reklamos gavėjas praneša apie reklamą pašto dėžutėje, kuri tinkamai pažymėta dėl atsisakymo gauti reklamą. Nustatyti atsakingo asmens, įmetusio skrajutę, neturint pakankamai įrodymų, nėra įmanoma, dažniausiai pateikiamas neigiamas atsakymas, jog bendrovė šią reklamą teikė, reiškiamos abejonės, kad lankstinukus pareiškėjams galimai įmetė kaimynai ir pan., todėl tokiais atvejais Tarnyba gali tik įspėti skrajutėje nurodytą komercinės veiklos subjektą apie įstatymo reikalavimus, tačiau pritaikyti sankcijai įrodymų neužtenka.

Dėl pardavėjų identifikavimo elektroninėje erdvėje

Elektroninėje erdvėje pastebimas interneto tinklalapių pagausėjimas, kuriuose vartotojai gali įsigyti įvairių produktų (maisto, maisto papildų, kosmetikos gaminių ir kt.), kurių reklamoje nurodoma, kad produktas turi gydomųjų savybių, nors iš tiesų tokių savybių neturi. Siekiant užkirsti kelią tokios reklamos skleidimui bei galimam vartotojų klaidinimui, susiduriama su problema taikant įstatymuose nustatytas poveikio priemones, kadangi nėra galimybės nustatyti pardavėjo, kai tinklalapio valdytojas arba pardavėjas yra ne iš ES valstybės narės.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos veikla

Elektroninių ryšių paslaugų gavėjų prašymų ir skundų nagrinėjimas

Ryšių reguliavimo tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 2 punktu, siekia užtikrinti galutinių elektroninių ryšių paslaugų gavėjų teisių ir teisėtų interesų apsaugą. Vienas iš galutinių elektroninių ryšių paslaugų gavėjų teisių ir teisėtų interesų apsaugos užtikrinimo būdų yra prašymų ir skundų (toliau – skundai) nagrinėjimas pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymą ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

Ryšių reguliavimo tarnyba per 2018 m. gavo 319 pareiškėjų prašymų (skundų) (toliau – skundai) dėl elektroninių ryšių paslaugų. Per 2018 m. išnagrinėti 297 skundai, įskaitant 13 skundų, kurie buvo gauti 2017 m. ir perkelti nagrinėti į 2018 m. 33 skundai, gauti 2018 m., baigti nagrinėti 2019 metais (31 fizinių asmenų (vartotojų) ir 2 juridinių asmenų skundai).

Per 2018 m. išnagrinėti skundai pagal pateikiantį subjektą pasiskirstė taip:

- 270 skundų iš fizinių asmenų (vartotojų);
- 27 skundai iš juridinių asmenų.

Analizuojant pagal skundo pateikimo priežastis, svarbiausios buvo šios:

- 92 skundai – dėl užmokesčių už paslaugas;
- 46 skundai – dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.);
- 42 skundai – dėl sutarties sąlygų keitimo;
- 40 skundai – dėl sutarties vykdymo;
- 33 skundai – dėl sutarties nutraukimo;
- 29 skundai – dėl elektroninių ryšių paslaugų kokybės;
- 20 skundų – dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų;

- 5 skundai – dėl kredito limitų (finansinės ribos);
- 2 skundai – dėl telefono ryšio numerio perkėlimo;
- 32 skundai pateikti kitais klausimais (dėl diskriminavimo, dėl paslaugų saugos ir kt.).

Vertinant 2018 m. išnagrinėtus skundus pagal jų nagrinėjimo baigtį, jie pasiskirstė taip:

- 94 skundai buvo išspręsti taikiai;
- nagrinėjant 12 skundų buvo nustatytas teisės aktų nesilaikymas (netinkamas laikymasis) ir pareiškėjams atsakyta teisės aktuose nustatyta tvarka bei terminais, o elektroninių ryšių paslaugų teikėjams papildomai suteikta metodinė pagalba ir rekomendacijos dėl teisės aktų laikymosi;
- 11 kartų Ryšių reguliavimo tarnyba persiuntė nagrinėti skundą ar jo dalį kitoms kompetentingoms institucijoms.

Užtikrinant elektroninių ryšių paslaugų gavėjų teisių ir teisėtų interesų apsaugą taip pat buvo peržiūrėtos 6 elektroninių ryšių paslaugų teikėjų tipinės sutartys dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo ir pateiktos pastabos, kad sutartinių dokumentų nuostatos atitiktų elektroninių ryšių veiklą reglamentuojančių teisės aktų nustatytą reguliavimą.

Ryšių reguliavimo tarnyba taip pat ypatingą dėmesį skyrė teisės aktų laikymosi prevencijai ir papildomai suteikė elektroninių ryšių paslaugų teikėjams 14 konsultacijų (rekomendacijų), atkreipdama dėmesį į teisės aktų nustatytą reguliavimą, į gerąją praktiką ar teismų praktiką, siekiant užtikrinti galutinių paslaugų gavėjų teisių ir teisėtų interesų apsaugą. Taip pat Ryšių reguliavimo tarnyba skelbė pranešimus spaudai, naujienas, susijusias su vartotojams aktualiais klausimais ir kt. (pvz., informaciją apie tarptinklinio ryšio paslaugų reguliavimą, informaciją ir rekomendacijas, susijusias su nepageidaujamais skambučiais iš užsienio ir kt.) Reaguodama į gautą informaciją, Ryšių reguliavimo tarnyba rengė susitikimus su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais siekdama aptarti probleminius klausimus ir rasti optimalius problemų sprendimo būdus.

2018 m. Ryšių reguliavimo tarnybos tarnautojai atsakė į 369 elektroniniu paštu gautus paklausimus elektroninių ryšių paslaugų teikimo klausimais, pateikdami tarnautojo nuomonę ir suteikdami konsultaciją. Taip pat Ryšių reguliavimo tarnybos tarnautojai konsultavo nemokama pasitikėjimo ir pagalbos linija 8 800 20 030 bei Ryšių reguliavimo tarnybos viešai skelbiamais kontaktiniais telefono ryšio numeriais. Telefonu suteikta apie 1000 konsultacijų dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo.

Pašto paslaugos naudotojų prašymų ir skundų nagrinėjimas

Ryšių reguliavimo tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (toliau – Pašto įstatymas) 6 straipsnio 2 dalies 1 punktu, prižiūri, kaip laikomasi Pašto įstatymo ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatų.

Ryšių reguliavimo tarnyba 2018 m. gavo 45 pašto paslaugos naudotojų skundus dėl pašto paslaugos teikimo, iš jų 43 skundus pateikė fizinių asmenys (vartotojai), 2 – juridiniai asmenys.

Išnagrinėti 46 skundai, iš kurių 4 skundai buvo gauti 2017 m. ir nagrinėjimui perkelti į 2018 m. 4 skundų nagrinėjimas persikėlė į 2019 m. Analizuojant pagal skundo pateikimo priežastis, svarbiausios buvo šios:

- 23 skundai – dėl paslaugų kokybės (dėl pažeistų, sugadintų, dingusių pašto siuntų, pašto siuntų pristatymo aplinkybių: vėluojamos pristatyti pašto siuntos; įteiktos netinkamam gavėjui, įteiktos ne tuo adresu ir pan.);
- 8 skundai – dėl žalos atlyginimo;
- 3 skundai – dėl siuntų gražinimo;

- 1 skundas – dėl užmokesčio už paslaugą;
- 11 skundų pateikti kitais klausimais (dėl muitinės procedūrų, dėl pašto siuntų gavimo pranešimų, dėl siuntos svorio, dėl reikalavimų pašto siuntos pakuotei ir kt.).

Analizuojant 2018 m. išnagrinėtus prašymus (skundus) pagal jų nagrinėjimo baigtį, pastebėtina, kad 11 prašymų (skundų) buvo išspręsta taikiai, į 31 skundą atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, iš jų 2 kartus nustatytas teisės aktų, kurių laikymosi priežiūrą atlieka Ryšių reguliavimo tarnyba, nesilaikymas ir atsižvelgiant į tai, suteiktos metodinės pagalbos pašto paslaugos teikėjams. 3 kartus Ryšių reguliavimo tarnyba skundą ar jo dalį persiuntė nagrinėti kitoms institucijoms pagal kompetenciją.

Ryšių reguliavimo tarnyba, skirdama dėmesį teisės aktų laikymosi priežiūrai bei vartotojų teisių apsaugos užtikrinimui ir prevencijai pašto srityje, papildomai suteikė 2 konsultacijas (rekomendacijas) pašto paslaugos teikėjams, rengė pranešimus spaudai ir skelbė aktualią informaciją pašto paslaugos naudotojams Ryšių reguliavimo tarnybos interneto svetainėje, taip pat organizavo susitikimus su pašto paslaugos teikėjais, siekdama indikuoti probleminius klausimus ir rasti sprendimus.

Elektroniniu paštu atsakyta į 62 pašto paslaugos naudotojų paklausimus, pateikiant Ryšių reguliavimo tarnybos tarnautojo nuomonę, konsultaciją. Pašto paslaugos naudotojai taip pat konsultuoti pasitikėjimo ir pagalbos linija 8 800 20030 bei Ryšių reguliavimo tarnybos viešai skelbiamais kontaktiniais telefono ryšio numeriais. Telefonu suteikta apie 100 konsultacijų dėl pašto paslaugos teikimo.

Ginčų tarp paslaugų gavėjų ir teikėjų nagrinėjimas

Ginčų tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir teikėjų nagrinėjimas

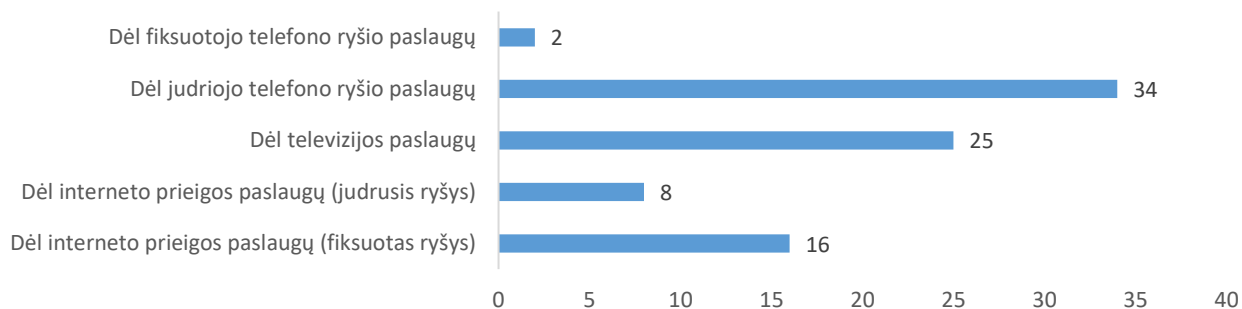
Ryšių reguliavimo tarnyba ginčus tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų⁵ (vartotojų) ir teikėjų nagrinėja vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu (toliau – VTAĮ) (22 straipsnio 1 dalies 1 punktas), ERĮ (8 straipsnio 2 dalies 2 punktas ir 36 straipsnis), taip pat Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“.

2018 m. Ryšių reguliavimo tarnyboje buvo gauti 78 prašymai išnagrinėti ginčus tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir teikėjų (iš jų 65 buvo išnagrinėti 2018 m., likusių 13 nagrinėjimas bus baigtas 2019 m.), taip pat baigti nagrinėti 8 prašymai, gauti 2017 m. Taigi, iš viso 2018 m. išnagrinėti 73⁶ ginčai tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir teikėjų. Vidutinė ginčų tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir teikėjų nagrinėjimo Ryšių reguliavimo tarnyboje trukmė 2018 m. buvo 51 diena (teisės aktuose numatytas 90 dienų terminas).

2018 m. daugiausia (40 proc.) paslaugų gavėjų kreipimūsi buvo dėl judriojo telefono ryšio paslaugų, (5 pav.).

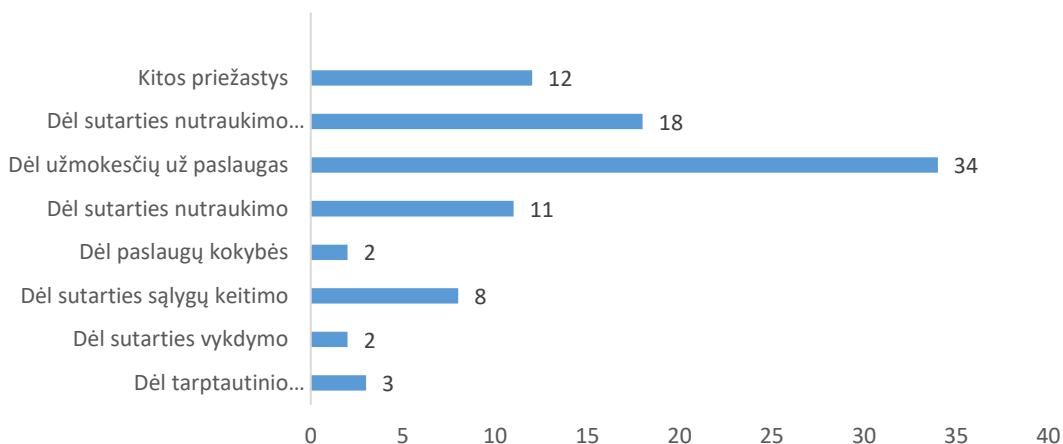
⁵ Tarnyba, vadovaudamasi ERĮ ir Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų, išskyrus vartotojus, ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklėmis, patvirtintomis Tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymu Nr. 1V-1015, nagrinėja ginčus tarp elektroninių ryšių paslaugų gavėjų (juridinių asmenų) ir teikėjų, tokių ginčų nagrinėjimo statistika nėra įtraukta į šią apžvalgą (per 2017 m. išnagrinėta 10 tokių ginčų);

⁶ 65 prašymai gauti 2018 m. bei išnagrinėti 2018 m. ir 8 prašymai gauti 2017 m. bei išnagrinėti 2018 m.;



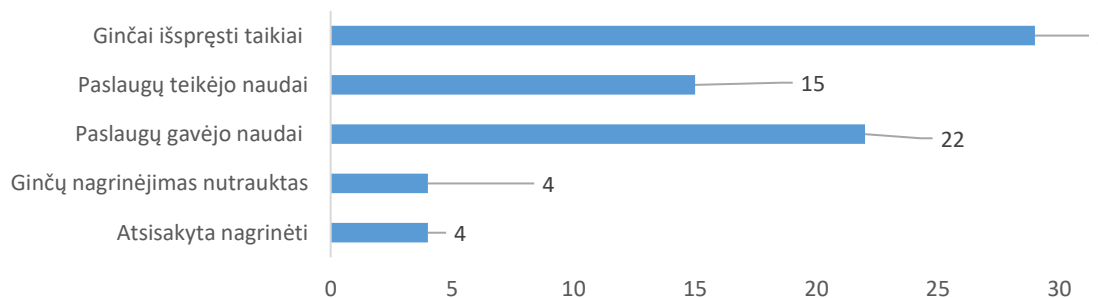
5 pav. Prašymų išnagrinėti ginčą pasiskirstymas 2018 m. pagal paslaugų rūšis⁷

6 pav. pateiktas ginčų pasiskirstymas pagal ginčų pobūdį. Daugiausia paslaugų gavėjų reikalavimų buvo susiję su elektroninių ryšių paslaugų teikėjų taikomais užmokesčiais už paslaugas (38 proc.) bei su elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarčių nutraukimo pasekmėmis (netesybomis) (20 proc.).



6 pav. Ginčų pasiskirstymas 2018 m. pagal ginčo pobūdį (kai kuriuose prašymuose buvo nurodomos kelios kreipimosi priežastys)

Pažymėtina, kad dauguma (38 proc.) 2018 metais Ryšių reguliavimo tarnybos išnagrinėtų elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir paslaugų teikėjų ginčų buvo išspręsta taikiai (7 pav.).



7 pav. Ginčų dėl elektroninių ryšių paslaugų sprendimų baigtis⁸

⁷ buvo kreipiamasi dėl kelių elektroninių ryšių paslaugų.

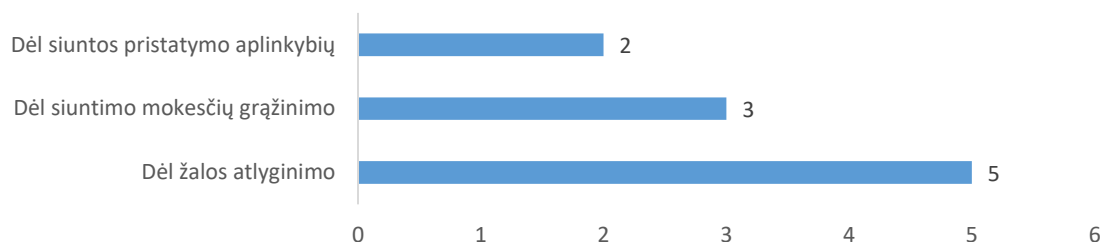
⁸ buvo kompleksinių sprendimų.

Ginčų tarp pašto paslaugos naudotojų ir teikėjų nagrinėjimas

Ryšių reguliavimo tarnyba ginčus tarp pašto paslaugos naudotojų⁹ (vartotojų) ir teikėjų nagrinėja vadovaudamasi VTAĮ (22 straipsnio 1 dalies 1 punktą), Pašto įstatymu (6 straipsnio 2 dalies 14 punktą), taip pat Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“.

2018 m. Ryšių reguliavimo tarnyba gavo 6 prašymus išnagrinėti ginčus tarp pašto paslaugos naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų (iš jų 5 buvo išnagrinėti 2018 m., likusio 1 ginčo nagrinėjimas bus baigtas 2019 m.), taip pat buvo baigti nagrinėti 2 prašymai, gauti 2017 m. Taigi, iš viso 2018 m. išnagrinėti 7 ginčai tarp pašto paslaugos naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų.

8 pav. pateiktas ginčų pasiskirstymas pagal ginčų pobūdį. Daugiausia (50 proc.) prašymuose išnagrinėti ginčai keltų reikalavimų buvo atlyginti žalą.



8 pav. Ginčų pasiskirstymas 2018 m. pagal ginčo pobūdį (3 prašymuose buvo nurodytos kelios kreipimosi priežastys)

5 prašymuose nurodyti reikalavimai netenkinti, 2 ginčai buvo išspręsti taikiai. Ginčų nagrinėjimo Ryšių reguliavimo tarnyboje vidutinė trukmė – 48 dienos (teisės aktuose numatyta 90 dienų).

Lietuvos banko veikla

Vartotojų bei finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimas

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 3 punktu Lietuvos bankas ne teismo tvarka nagrinėjo vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus. 2018 m. gautų ir išnagrinėtų ginčų statistika ir 2018 metais išnagrinėtų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita skelbiama. skelbiama Lietuvos banko svetainėje <http://www.lb.lt/lt/gincu-nagrinejimo-ataskaitos-statistika-ir-apzvalgos-1#ex-1-1>.

Iš turimų statistinių duomenų matyti, kad 2018 metais buvo gauta šiek tiek daugiau vartotojų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą nei 2017 metais. Nuosaikų gautų prašymų skaičiaus augimą siejame su Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintu įpareigojimu finansų rinkos dalyviams informuoti vartotojus apie teisę kreiptis į Lietuvos banką tais atvejais, kai pateikiant vartotojui atsakymą į pretenziją finansų rinkos dalyvis netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, taip pat tęsiama aktyvia paties Lietuvos banko

⁹ Tarnyba, vadovaudamasi Pašto įstatymu ir Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų, išskyrus vartotojus, ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklėmis, patvirtintomis Tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymu Nr. 1V-1015, nagrinėja ginčus tarp pašto paslaugos naudotojų (*juridinių asmenų*) ir teikėjų, tokių ginčų nagrinėjimo statistika nėra įtraukta į šią apžvalgą (per 2017 m. išnagrinėti 2 tokie ginčai).

veikla („Facebook“ puslapis, komentarai žiniasklaidoje, aiškiai pateikta aktuali informacija Lietuvos banko svetainėje ir pan.).

Atsižvelgdamas į Strategijos trečiojo tikslo trečiąjį uždavinį – didinti Lietuvos vartotojų asociacijų vaidmenį ginant vartotojų interesus, Lietuvos bankas tęsė dar 2012 metais įsteigtos Vartotojų ir bankų tarybos, kurioje sukviečiami vartotojų asociacijų ir bankų atstovai, ir sprendžiamos būtent vartotojams kylančios ir aktualios problemos, veiklą. Taip pat 2018 metais įvyko Lietuvos banko ir vartotojų asociacijų atstovų susitikimas, skirtas vartojimo ginčų nagrinėjimui Lietuvos banke aptarti.

Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos veikla

2018 m. Inspekcija neplaninius patikrinimus atliko esant vartotojų skundams ar iš kitų institucijų gautai informacijai apie ūkio subjektų veiklą, neatitinkančių teisės aktų reikalavimų. Planinių ir neplaninių patikrinimų, atliktų Inspekcijoje 2018 m., santykis, procentais: planiniai eksploatuojamų energetikos įrenginių ar objektų, energijos ir energijos išteklių efektyvaus vartojimo, licencijuojamos veiklos sąlygų laikymosi patikrinimui – 95,1 proc; neplaniniai – 4,9 proc. (312 patikrinimai). 2018 m. Inspekcijoje ir planinių ir neplaninių patikrinimų metu taikytų poveikio priemonių skaičius ir pobūdis: sustabdytų darbų – 11, dėl teisės aktų reikalavimų pažeidimų išjungta 6 energetikos įrenginiai, surašyti 45 administracinės teisės pažeidimų nurodymai, 2 nurodymai skirti administracinę baudą. Iširtos 21 avarijos ir sutrikimai, 7 nelaimingi atsitikimai buityje. Dalyvauta tiriant 2 nelaimingus atsitikimus darbe.

Inspekcija ne teismo tvarka sprendžia energijos vartotojų ginčus, kilusius su energetikos įmonėmis, dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo. 2018 m. Inspekcija neteisimine tvarka išnagrinėjo 23 vartojimo ginčus (toliau – ginčai), iš jų:

23 ginčus (gautus 2018 m.); iš jų : 2- dujų sektoriaus; 17 – elektros; 4 šilumos;

2 ginčai (gautų 2018 m., baigtų nagrinėti 2018 m. pradžioje); abu elektros sektoriaus.

2019 m. tebenagrinėjamas 1, 2018 m. gautas ginčas.

Taip pat vartotojams pateikta išsami informacija apie ginčų sprendimą: koku būdu ginamos teisės ir teisėti interesai, kur į ką kreiptis, kokios institucijos pagal kompetenciją sprendžia vartojimo ginčus, kilusius tarp energijos vartotojo ir energetikos įmonės, kokiais terminais nagrinėjami ginčai, kokią informaciją pateikti kreipiantis dėl ginčo sprendimo ir kt. Inspekcijos interneto svetainės „Vartojimo ginčų sprendimo ir skundų nagrinėjimas“ skiltyje aktualūs klausimai - atsakymai rengti atsižvelgiant į pareiškėjų prašymuose ir skunduose dažniausiai keliamus klausimus.

Įvertino sumontuotų ar rekonstruotų energetikos įrenginių atitiktį nustatytiems reikalavimams ir išdavė 45244 pažymą dėl energetikos įrenginių techninės būklės patikrinimo.

3. Inspekcija nagrinėja skundus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos techninės saugos, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, dėl prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų ir kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi.

2018 m. iš viso Inspekcijoje gauti 135 skundai (iš jų 5 sudubliuoti, 4 tebenagrinėjami 2019 m.); iš esmės išnagrinėti – 126 skundai.

Skunduose nagrinėjamų klausimų klasifikavimas pagal dažnumą:

| Priežastis, dėl ko kreipėsi vartotojai | Kiek vartotojų kreipėsi |
|---|--------------------------------|
| Dėl energijos kokybės reikalavimų | 41 |
| Dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių eksploatavimo | 22 |
| Dėl energetikos objektų įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos | 19 |

| | |
|---|---|
| Dėl kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi | 7 |
| Dėl prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų | 0 |

Iš viso priimti 89 sprendimai dėl skundo esmės:

| | |
|---|----|
| Iš viso sprendimų, kuriais patenkinti vartotojų reikalavimai: | 44 |
| Iš viso sprendimų, kuriais iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimai: | 14 |
| Iš viso sprendimų, kuriais atmesti pareiškėjų reikalavimai: | 31 |

| | |
|--|----|
| Atsisakyta nagrinėti | 8 |
| Sustabdytas nagrinėjimas | 0 |
| Nutrauktas nagrinėjimas | 11 |
| Pateikta informacija | 8 |
| Sudubliuotas | 5 |
| Persiųstas | 9 |
| Nagrinėjama (nebaigta nagrinėjimo procedūra) | 4 |

2018 m. vartotojų skundų nagrinėjimo laikas reglamentuotas, todėl Inspekcija vykde stebėseną, kad skundai būtų išnagrinėti 100 proc. laiku.

Inspekcija įvairiomis priemonėmis siekė ugdyti vartotojų kompetencijas energetikos klausimais. Inspekcijos interneto svetainėje Vartotojų ir verslo atstovų dažniausiai užduodamų klausimų skyriai nuolat papildomi nauja aktualia informacija apie elektros, šilumos dujų, naftos, atsinaujančių išteklių sektorius; buvo publikuoti 40 švietėjiško informacinio pobūdžio pranešimai – naujienos, skirtos ne tik ūkio subjektams, bet ir vartotojams. 2018 m. Inspekcijos specialistai suteikė 16842 konsultacijas telefonu, 1932 konsultacijas elektroniniu paštu.

Inspekcija kiekvienais metais atlieka Vartotojų teikiamomis paslaugomis tyrimą, kurio rezultatai viešinami Inspekcijoje interneto svetainėje. 2018 m. tyrimus atliko UAB „Spinter research“, jų rezultatai pateikti Inspekcijos interneto svetainėje <http://vei.lrv.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes>. Pasiektas rezultatas – asmenų, palankiai vertinančių Inspekcijos veiklą, procentas – 91,4 proc.

Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veikla

Komisija, vadovaudamasi Energetikos įstatymo 34 straipsnio 3 dalimi, nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus ne teisme tvarka dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.

Komisija, preliminariais duomenimis, 2018 m. gavo 369 vartotojų kreipimusis raštu (279 prašymus, 3 skundus ir 87 vartojimo ginčus), iš kurių daugiau kaip pusė (52 proc.) – dėl šilumos sektoriaus. Šilumos sektoriuje vartotojams aktualiausi – šilumos sąskaitų ir jų apmokėjimo, taip pat šilumos kainų ir tarifų, šilumos paskirstymo metodų rengimo bei taikymo klausimai.

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).

Remiantis Komisijos 2018 m. atliktos anoniminės interesantų apklausos rezultatais, beveik trys ketvirtadaliai (74 proc.) respondentų žino, kad kreipdamiesi į Komisiją gali

nemokamai išspręsti ginčą su energetikos paslaugų įmone ne teismo keliu. Palyginti su 2017 m., žinančiųjų skaičius išaugo 11 procentų.

2018 m., kaip ir ankstesniais metais, daug dėmesio buvo skiriama vartotojų informavimo ir konsultavimo veiklai: konsultacijos teikiamos nemokamu informacijos telefonu (751 konsultacija), elektroniniu paštu (122 konsultacijos), taip pat vartotojams sudarytos galimybės pateikti klausimą ir tiesiogiai Komisijos interneto svetainėje www.regula.lt ar savarankiškai ieškoti atsakymo nuolat atnaujinamoje dažniausiai kylančių klausimų rubrikoje. Pagal poreikį organizuojamos atvirų durų valandos, kurių metu iš anksto užsiregistravę vartotojai gali susitikti su Komisijos nariais ar atskirų energetikos sričių specialistais ir aptarti jiems rūpimus klausimus.

2016-02-18 Komisijos pirmininko įsakymu Nr. O1-10 „Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos Energetikos bei geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų vartotojų švietimo ugdymo 2016–2018 metų programos patvirtinimo“ buvo patvirtinta Energetikos bei geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų vartotojų švietimo ugdymo 2016–2018 metų programa, kuri nustatė energetikos bei geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų vartotojų švietimo ir ugdymo tikslus, uždavinius, priemones ir siektinus rezultatus 2018 metams.

Igyvendinant šią programą, buvo atlikti dviejų reprezentatyvių Lietuvos gyventojų apklausų viešieji pirkimai:

1. „Vartotojų pasitikėjimas energijos rinka“, kurios tikslas – išsiaiškinti vartotojų pasitikėjimo lygį energijos rinka;

2. „Vartotojų švietimo poreikio energetikos ir geriamojo vandens sektoriuje nustatymas“, kurios tikslas – nustatyti vartotojų švietimo poreikį energetikos ir geriamojo vandens sektoriuose.

Atsižvelgiant į apklausų duomenis, bus rengiama nauja Energetikos bei geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų vartotojų švietimo ugdymo programa.

Skatinant visuomenę aktyviau domėtis Komisijos veikla, didinti vartotojų energetinį raštingumą, 2018 m. buvo toliau plėtojama ir tobulinama edukacinė interneto svetainė www.energetikosabc.lt. 2018 m. svetainėje buvo daugiau orientuojamasi į vizualiai patrauklius naudingus praktinius patarimus bei Komisijos priimamus sprendimus dėl vartojimo ginčų tarp buitinių vartotojų ir energetikos įmonių. Svetainėje galima rasti informacijos apie įvairias energetinio raštingumo didinimo iniciatyvas, renginius ir seminarus, sudaryta galimybė tiesiogiai vartotojams pateikti klausimą ir gauti atsakymus. Per 2018 m. svetainę aplankė beveik 19 tūkst. lankytojų.

2018 m. buvo toliau tobulinama edukacinės interneto svetainės www.energetikosabc.lt paskyra svetainėje Facebook, kurioje publikuojamos energetikos naujienos ir aktualijos, įdomūs faktai apie energetiką, paprasti ir aiškūs animuoti patarimai, kaip elgtis vienoje ar kitoje situacijoje. Kaip rodo statistika, Facebook paskyros atsiradimas (2017 m. kovo mėn.) pritraukė net 100 proc. didesnę lankytojų srautą į www.energetikosabc.lt svetainę (palyginus, pavyzdžiui, 2016 m. rugsėjo–gruodžio mėn. su tuo pačiu laikotarpiu 2017 m., lankomumas padidėjo beveik 50 proc., o 2018 m. su tuo pačiu laikotarpiu net 100 proc.)
