



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ UAB „VILNIAUS ENERGIJA“, LIETUVOS RESPUBLIKOS ENERGETIKOS MINISTERIJĄ, VALSTYBINĘ KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJĄ IR VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VILNIAUS APSKRITIES SKYRIŲ

2016-06-16 Nr. 4D-2016/1-386
Vilnius

I. SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius gavo X (toliau vadinama – Pareiškėjas) skundą dėl UAB „Vilniaus energija“ (toliau vadinama ir – Bendrovė), Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos (toliau vadinama ir – Ministerija), Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos (toliau vadinama ir – Komisija) bei Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Vilniaus apskrities skyriaus (toliau vadinama – Tarnyba) pareigūnų ir darbuotojų veiksmų (neveikimo), teikiant atsakymus į jo kreipimusis.

Pareiškėjas 2016-06-15 pateikė skundo papildymo raštą.

2. Pareiškėjas skunde nurodo:

2.1. Aš kreipiuosi į Jūsų instituciją, kad būtų apgintos mano teisės ir interesai, nes UAB „Vilniaus energija“, Energetikos ministras, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Vilniaus apskrities skyriaus tarnautojai nenori vykdyti savo pareigų kaip numato Viešojo administravimo įstatymas [...], todėl rašo man biurokratinius raštus ir nekreipia [dėmesio], kad UAB „Vilniaus energija“ neteisėtai išrašė 2015-12-15 sąskaitą ir nenori nurodyti, kas ją išrašė ir kas darė paskaičiavimus ir nesugebėjo parašyti informacijoje, kur yra reglamentuota teisės aktuose tokia bendrovės teisė.“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „2015-12-21 aš radau savo pašto dėžutėje neregistruotą voką be pašto atžymos iš UAB „Vilniaus energija“, kuriame buvo įdėta 2015-12-15 sąskaitą be parašo ir detali informacija priskaitymų be parašų bei išsamus paaiškinimas be parašo.“

2.3. „2015-12-21 aš kreipiausi su prašymu į UAB „Vilniaus energija“ vadovą, kuriame prašiau bendrovės, kad ji paaiškintų visus teisinius argumentus dėl papildomų sąskaitų išrašymo ir jų pagrįstumo bei pasirašymo ir kas iš tarnautojų atliko šiuos paskaičiavimus, nes jos yra nepagrįstos ir pavėluotos pateikti sąskaitas apmokėjimui ir jos yra neapmokamos.“

2.4. „2015-12-30 aš gavau iš UAB „Vilniaus energijos“ informaciją, kuriame nebuvo atsakyta į mano rašyto prašymo reikalavimus ir ši informacija neatitinka viešojo administravimo įstatymo nuostatų reikalavimų.“

2.5. „UAB „Vilniaus energija“ tarnautojos [...] nesilaikė Viešojo administravimo įstatymo 23 str. nuostatų, nes minėta institucija, kaip viešojo administravimo subjektas nevykdė savo pareigų ir apie priimtus prašymų ir skundų priėmimo faktus patvirtinančių dokumentų nepateikė man iki šiolei ir tinkamo atsakymo esu negavęs, kaip yra nustatyta Vyriausybės nutarimu ir kur tokią informaciją apskūsti.“

2.6. „2016-01-05 aš buvau priverstas rašyti skundą Energetikos ministrui [...] dėl pateikimo objektyvaus atsakymo į mano prašymą. Aš savo skunde nurodžiau, kad išvis nesuprantu, kodėl UAB „Vilniaus energija“ užsiima savivale, prisidengdama, kaip ir daugelis buitinių vartotojų nesupranta, kodėl ši bendrovė taip daro.“

2.7. „2016-01-15 Lietuvos Respublikos energetikos ministerija mano skundo nagrinėjimą persiunčia Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai ir Vilniaus miesto savivaldybės administracijai (pridedamas lydraštis). Minėtą lydraštį ruošia Vidmantas Macevičius ir V. Dzermeikienė, kurie nesilaikė Viešojo administravimo įstatymo 23 str. nuostatų, nes minėtos institucijos, kaip viešojo administravimo subjektas nevykdė savo pareigų ir apie priimtus prašymų ir skundų priėmimo faktus patvirtinančių dokumentų nepateikė man iki šiolei, tinkamo atsakymo nesu negavęs, kaip yra nustatyta Vyriausybės nutarimu. Minėti tarnautojai pažeisdami Viešojo administravimo įstatymo 14 str. nuostatą, nes jie manė neturi įgaliojimų priimti sprendimą dėl skunde išdėstyto klausimo, neperdavė [per] 5 dienas ir lydraštis buvo parengtas tik praėjus 10 dienų.“

2.8. „2016-01-22 aš gavau iš Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos atsakymą į neva mano 2015-12-21 prašymą, nors tokio prašymo nesu pateikęs, nes rašiau skundą Lietuvos Respublikos energetikos ministerijai, kuri ir taip be teisinio pagrindo persiuntė nagrinėti šį skundą šiai Komisijai.“

2.9. „Iš Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos atsakymo galima suprasti, kad UAB „Vilniaus energija“ aš kaip buitinis vartotojas už šilumą karštam vandeniui ruošti pagal teikiamas sąskaitas esu apmokėjęs, o ginčas su UAB „Vilniaus vandenys“ yra jų reikalas ir nebuvo sąskaitų, kaip karšto vandens tiekėjas neteikė pagal 1-ąjį apsirūpinimo karštu vandeniu būdą man ir yra ne mano kaltė, jeigu tai darė kažkas kitas, tai savo sutartinius santykius turi aiškintis su ta bendrove, kuri tai ir darė, o ne kurti savo teisę.“

2.10. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos narys Žilvinas Klimka ir tarnautoja S. Grabauskaitė nenurodė savo atsakyme, kur skūsti tokį neaiškų ir formalų atsakymą.“

2.11. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatomis 2016-01-27 aš kreipiausi su prašymu dėl UAB „Vilniaus energija“ reikalavimo panaikinimo. **2016-02 be datos** Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Vilniaus apskrities skyrius mano prašymą persiunčia vėl Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai nagrinėjimui. Minėtą mano prašymą nagrinėja vienas šios komisijos narys Žilvinas Klimka ir jo padėjėja S. Grabauskaitė, nebuvo jokio komisijos sprendimo ir sprendimą turi pasirašyti komisijos pirmininkas, o ne narys, taigi toks formalus ir netinkamas atsakymas man, ir tai yra minėtos institucijos tarnautojų biurokratija ir piktnaudžiavimas savo teisėmis, ir vėl esu priverstas rašyti šį skundą Jums, nes yra šiurkščiai pažeistos mano teisės ir interesai.“

2.12. „[...] tenka pripažinti, kad UAB „Vilniaus energija“, Energetikos ministras, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnybos Vilniaus apskrities skyriaus tarnautojai nagrinėjant mano prašymus ir skundus nesilaikė išsamumo, teisėtumo, objektyvumo, įstatymo viršenybės, atsakomybės už priimtus sprendimus principų ir esant tokioms aplinkybėms esu priverstas kreiptis į Jūs su skundu, kad jis būtų išnagrinėtas ir priimti poveikio priemonės kaltiems tarnautojams ir kad ateityje nebūtų tokie biurokratizmo ir piktnaudžiavimo atvejai minėtų institucijų veikloje.“

3. Pareiškėjas Seimo kontrolieriaus prašo išsiaiškinti dėl skunde nurodytų aplinkybių.

4. Kartu su skundu Pareiškėjas pateikė:

4.1. savo 2016-01-05 skundą Energetikos ministrui (gavimo Ministerijoje žyma 2016-01-06 Nr. 48), kuriame, detaliam aprašytos aplinkybės, susijusios su jam UAB „Vilniaus energija“ papildomai išrašyta sąskaita ir prašoma **pranešti „kodėl taip UAB „Vilniaus energija“ elgiasi.“**

4.2. Ministerijos 2016-01-15 raštą Nr. (19.3-19)3-86, kuriame, be kita ko nurodyta:

4.2.1. „[...] Ministerija nėra įgaliota nagrinėti skundų dėl konkrečios situacijos susidariusios su dviejų ūkio subjektų UAB „Vilniaus energija“ ir UAB „Vilniaus vandenys“ veikla, bei teikiamų vartotojams sąskaitų pagrįstumo ir teisėtumo“;

4.2.2. „[...] X skundą persiunčiame Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai, kuri vykdydama Energetikos įstatymo 34 straipsnio nuostatas nagrinėja vartotojų skundus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo).“

4.3. Komisijos 2016-01-22 raštą Nr. R2-(ŠP)-234 (atsakymą į Pareiškėjo 2015-12-21 kreipimąsi bei Ministerijos 2016-01-15 raštą), kuriame, be kita ko, nurodyta:

4.3.1. Komisija „2015 m. gruodžio 23 d. gavo X (toliau - Pareiškėjas), gyvenančio [...], 2015 m. gruodžio 21 d. prašymą (Reg. Nr. R3-429) dėl UAB „Vilniaus energija“ Pareiškėjui pateiktos sąskaitos už nepriskaitytą karšto vandens kainos dalį. Komisija taip pat gavo Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos 2016 m. sausio 15 d. raštu (19.3-19)3-86 persiūtą Pareiškėjo 2016 m. sausio 5 d. kreipimąsi analogišku klausimu.“

4.3.2. „Pareiškėjas nurodė, kad iš UAB „Vilniaus energija“ gavo sąskaitą už 2010 m. gegužės–gruodžio, 2011 m. sausio–balandžio, 2014 m. sausio–gruodžio mėnesiais taikytos karšto vandens kainos dalį. Pareiškėjas pažymėjo, kad nuo 2010 m. sausio mėnesio kiekvieną mėnesį sąžiningai mokėjo mokesčius ir Pareiškėjui nėra suprantama, kodėl privalu mokėti mokesčius pakartotinai.“

4.3.3. „Pareiškėjas prašo informuoti, ar teisėtai UAB „Vilniaus energija“ reikalauja apmokėti nepriskaitytą karšto vandens kainos dalį [...].“

4.3.4. „Taigi, vartotojai, pasirinkę II-ąjį būdą, laikotarpiu nuo 2010 m. gegužės mėnesio iki 2011 m. gegužės mėnesio ir nuo 2014 m. sausio mėnesio iki 2015 m. sausio mėnesio turėjo atsiskaityti su šilumos tiekėju UAB „Vilniaus energija“ už šilumą karštam vandeniui ruošti pagal UAB „Vilniaus energija“ teikiamas sąskaitas, o su geriamojo vandens tiekėju UAB „Vilniaus vandenys“ - už geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti pagal UAB „Vilniaus vandenys“ teikiamas sąskaitas. Tačiau minėtu laikotarpiu sąskaitas vartotojams už šilumą karštam vandeniui ruošti teikdavo tik UAB „Vilniaus energija“, o UAB „Vilniaus vandenys“, nesutikdama su tuo, kad vartotojai tinkamai pasirinko II-ąjį apsirūpinimo karštu vandeniu būdą ir nurodydama, kad geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti turi įsigyti UAB „Vilniaus energija“, kaip karšto vandens tiekėjas pagal I-ąjį apsirūpinimo karštu vandeniu būdą, vartotojams sąskaitų už geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti neteikdavo.“

4.3.5. „LAT pripažinus, kad su geriamojo vandens tiekėju UAB „Vilniaus vandenys“ turėjo atsiskaityti UAB „Vilniaus energija“ kaip karšto vandens tiekėjas, turėjęs pirkti geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti, o ne vartotojai, UAB „Vilniaus energija“, subjektyviai įvertinusi LAT nutarties turinį, pateikė vartotojams sąskaitas už laikotarpiu nuo 2010 m. gegužės mėnesio iki 2011 m. gegužės mėnesio ir nuo 2014 m. sausio mėnesio iki 2015 m. sausio mėnesio vartotojų suvartotą, bet neapmokėtą geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti.“

4.3.6. „[...] nutartyje LAT pabrėžė, kad „nagrinėjamoje byloje sprendžiamas skolos tarp dviejų ūkio subjektų priteisimo pagal sudarytas sutartis klausimas“. LAT nepasisakė dėl UAB „Vilniaus energija“ pareigos atlikti valstybės reguliuojamų kainų perskaičiavimo veiksmus nei ginčo, nei jokių kitu laikotarpiu vartotojų atžvilgiu, LAT apskritai nepasisakė dėl vartotojų teisių ir pareigų susiklosčiusioje situacijoje. Susidariusi situacija nėra reglamentuota ir šiuo metu galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose, t. y., Lietuvos Respublikos teisės aktai nereglamentuoja klausimų, susijusių su tiekėjų teise teikti sąskaitas vartotojams už tam tikrą anksčiau vartotojų neapmokėtą karšto vandens kainos dalį, atitinkamai, nėra kompetentingos institucijos, galinčios išnagrinėti Pareiškėjo prašymą ir pasisakyti šiuo klausimu.“

4.3.7. „Komisijai nėra aišku, ar vadovaujantis Teismo išaiškinimais, nepaisant aukščiau nurodytų aplinkybių dėl faktinės karšto vandens tiekimo veiklos ir su tuo susijusių pareigų nevykdymo, turi būti laikoma, kad UAB „Vilniaus energija“ ginčo laikotarpiu buvo karšto vandens

tiekėja su visomis iš to kylančiomis pasekmėmis vartotojų atžvilgiu (atitinkamų normatyvų karštam vandeniui šildyti taikymas, karšto vandens apmokestinimas taikant karšto vandens kainą ir kt.), ar turi būti laikoma, kad UAB „Vilniaus energija“ privalėjo būti, tačiau faktiškai nebuvo karšto vandens tiekėja vartotojų atžvilgiu su visomis iš to kylančiomis pasekmėmis (atitinkamų normatyvų karštam vandeniui šildyti taikymas, šilumos karštam vandeniui ruošti apmokestinimas taikant šilumos kainą ir kt.).“

4.3.8. „Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Komisija nėra įgaliota aiškinti teismo sprendimų ir juo labiau jų vykdymo sukeltamų teisinių pasekmių, t. y. Komisija nėra kompetentinga pasisakyti dėl UAB „Vilniaus energija“ sąskaitų už nepriskaitytą karšto vandens kainos dalį teikimo vartotojams teisėtumo.“

4.3.9. „Komisija, išanalizavusi UAB „Vilniaus energija“ teikiamas sąskaitas, nustatė, kad bendrovė apskaičiavo mokėtinas sumas tik už aukščiau minėtais Komisijos nutarimais patvirtintas geriamojo vandens karštam vandeniui ruošti kiekio ir jo pardavimo kainos dalis laikotarpiu nuo 2010 m. gegužės mėnesio iki 2011 m. gegužės mėnesio ir nuo 2014 m. sausio mėnesio iki 2015 m. sausio mėnesio.“

4.4. savo 2016-01-27 skundą Tarnybai, kuriame, detaliam aprašytos aplinkybės, susijusios su jam UAB „Vilniaus energija“ papildomai išrašyta sąskaita ir prašoma „Vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo ir kitų teisės aktų reikalavimais pripažinti mano prašymą pagrįstu ir atmesti 2015-12-15 UAB „Vilniaus energija“ išrašytą sąskaitą Nr. G512/4430, nes ji išvis nesuprantama, nepagrįsta ir neteisėta.“

4.5. Tarnybos 2016-02-[tiksliai data nenurodyta] raštą Nr. 36V-347 (atsakymą į Pareiškėjo 2016-01-27 kreipimąsi), kuriame, be kita ko, nurodyta:

4.5.1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba [...] 2016-02-01 gavo Jūsų 2016-01-27 prašymą nagrinėti ginčą dėl UAB „Vilniaus energija“ 2015-12-15 sąskaitos Nr. G512/4430 [...] už nepriskaitytą karšto vandens kainos dalį [...].“

4.5.2. „Informuojame, kad Tarnyba, atsižvelgdama į Prašyme išdėstytas aplinkybes ir vadovaudamasi Energetikos įstatymo 34 straipsnio 4 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23³ straipsnio 1 dalies 1 punktu, perdavė Jūsų Prašymą pagal kompetenciją nagrinėti Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai.“

4.6. Komisijos 2016-02-29 raštą Nr. R2-(ŠP)-518 (atsakymą į Pareiškėjo 2016-01-27 Prašymą bei Tarnybos 2016-02-05 raštą), kuriame, be kita ko, pateikti analogiški Komisijos 2016-01-22 rašte pateiktai informacijai paaiškinimai bei nurodyta:

4.6.1. „Komisija, vykdydama energetikos įmonių priežiūrą ir kontrolę, vertina energetikos įmonių veiklos atitiktį galiojantiems teisės aktams savo kompetencijos ribose“;

4.6.2. „[...] LAT apkritai nepasisakė dėl vartotojų teisių ir pareigų susiklosčiusioje situacijoje. Susidariusi situacija nėra reglamentuota ir šiuo metu galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose, t. y. [...] teisės aktuose nėra nurodyta, koku būdu turėtų būti apskaičiuojami mokėjimai už patiektą, bet neapmokėtą kartą vandenį laikotarpiu, kai karšto vandens tiekėjas faktiškai nevykdė karšto vandens tiekėjo veiklos, ir, ar karšto vandens tiekėjas turi teisę tokius mokėjimus už praeitą laikotarpį pateikti apmokėti vartotojams. Atitinkamai nei Komisijai, nei kitai ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančiai valstybės institucijai nėra suteikta teisė spresti dėl minėtų mokėjimų teisėtumo bei duoti privalomojo pobūdžio nurodymus dėl nuostolių atlyginimo vienai iš šalių.“

4.6.3. „[...] Komisija, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23³ straipsnio 1 dalies 1 punktu, kuriame nurodyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, kai vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai, atsisako nagrinėti tarp Pareiškėjo ir Skundžiamos įmonės kilusį vartojimo ginčą.“

4.6.4. „Informuojame, kad Komisijos procedūriniai sprendimai, priimti nagrinėjant vartotojo ir energetikos įmonės ginčą, tarp jų ir sprendimai atsisakyti nagrinėti ginčą, užkertantys

kelią toliau nagrinėti ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami bendrosios kompetencijos teismui.“

II. TYRIMAS IR IŠVADOS

Skundo tyrimui reikšmingos aplinkybės

5. Ministerija 2016-05-19 darbo tvarka Seimo kontrolieriui pateikė Pareiškėjo 2016-01-05 skundą su gavimo ministerijoje žyma 2016-01-06 Nr. 48.

6. Komisija 2015-05-20 raštu Nr. R2-(ŠP)-1428 Seimo kontrolieriui pateikė Pareiškėjo 2015-12-21 prašymą (prašymo gavimo Komisijoje žyma 2015-12-23 Nr. L3-429), kuriame, be kita ko, nurodyta:

6.1. „Pranešu, kad aš esu pensininkas ir 2015-12-17 gavau sąskaitą iš Vilniaus energijos dėl apmokėjimo neprikaityto [...] karšto vandens kainos dalis [...].“

6.2. „Aš sąžiningai mokėjau nuo 2010-01 kiekvieną mėnesį ir man nereikškė jokių pretenzijų Vilniaus energija ir todėl keista, kad aš turi vėl mokėti už karšto vandens neva panaudojimą.“

6.3. „Prašu pranešti, ar teisėtai iš manęs reikalauja apmokėti neva nepriskaičiuotą karšto vandens sunaudojimą ir, ar yra nurodyti sąskaitoje Jūsų komisijos nutarimai.“

Skundo tyrimui reikšmingi teisės aktai

7. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai:

7.1. **Seimo kontrolieriu įstatymo** (toliau vadinama ir – Įstatymas):

2 *straipsnis* – „1. Biurokratizmas – tokia pareigūno veika, kai vietoj reikalų sprendimo iš esmės laikomasi nereikalingų ar išgalvotų formalumų, nepagrįstai atsisakoma spręsti pareigūno kompetencijai priklausančius klausimus, vilkinama priimti sprendimus ar atlikti savo pareigas bei kitaip blogai ar netinkamai valdoma (atsisakoma informuoti asmenį apie jo teises, sąmoningai pateikiamas klaidinantis ar netinkamas patarimas ir t. t.). Biurokratizmu taip pat laikomas toks pareigūnų darbas, kai nevykdomi arba blogai vykdomi įstatymai ar kiti teisės aktai. 2. Pareigūnas – valstybės ir savivaldybių institucijos ar įstaigos tarnautojas, taip pat kitas darbuotojas, atliekantis viešojo administravimo funkcijas; viešosios įstaigos bei nevyriausybinės organizacijos, kurioms įstatymų nustatyta tvarka suteikti viešojo administravimo įgaliojimai, darbuotojas, turintis administravimo įgaliojimus nepavaldiems asmenims; valstybės įgaliotas asmuo, atliekantis įstatymų nustatytas valstybės suteiktas funkcijas.[...]“;

12 *straipsnis* – „1. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje.“

17 *straipsnis* – „1. Seimo kontrolierius ne vėliau kaip per 7 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos priima sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą, apie tai informuodamas pareiškėją, jeigu: [...]; 3) skunde nurodytų aplinkybių tyrimas nepriklauso Seimo kontrolieriaus kompetencijai; [...]; 6) padaro išvadą, kad skundą nagrinėti tikslinga kitoje institucijoje ar įstaigoje. [...]. 4. Jeigu skundo tyrimo metu paaiškėja šio straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės, skundo tyrimas nutraukiamas. [...]“;

22 *straipsnis* – „1. Seimo kontrolierius, atlikęs tyrimą, priima sprendimą: 1) pripažinti skundą pagrįstu; 2) atmesti skundą; 3) nutraukti skundo tyrimą. [...]“

7.2. **Viešojo administravimo įstatymo** (toliau vadinama – VAI):

12 *straipsnis* – „1. Viešasis administravimas – įstatymų ir kitų teisės aktų reglamentuojama viešojo administravimo subjektų veikla, skirta įstatymams ir kitiems teisės aktams įgyvendinti: administracinių sprendimų priėmimas, įstatymų ir administracinių sprendimų įgyvendinimo

kontrolė, įstatymų nustatytų administracinių paslaugų teikimas, viešųjų paslaugų teikimo administravimas ir viešojo administravimo subjekto vidaus administravimas. [...]. 4. Viešojo administravimo subjektas – valstybės institucija ar įstaiga, savivaldybės institucija ar įstaiga, pareigūnas, valstybės tarnautojas, valstybės ar savivaldybės įmonė, viešoji įstaiga, kurios savininkė ar dalininkė yra valstybė ar savivaldybė, asociacija, šio įstatymo nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą.“

14 straipsnis – „1. Asmenų prašymus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles. [...]; 3. Asmenų skundai ir pranešimai dėl viešojo administravimo subjekto veiksmų, neveikimo ar administracinių sprendimų nagrinėjami šio įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta tvarka. Kiti asmenų skundai ir pranešimai nagrinėjami atskirų rūšių skundų ir pranešimų nagrinėjimą reglamentuojančių įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytais terminais ir tvarka, kiek tai neprieštaruoja šiems bendriesiems reikalavimams: 1) nustatytiems šio įstatymo 23 straipsnio 1, 2, 3, 4, 7 ir 8 dalyse ir 24, 34 straipsniuose dėl pranešimų ir skundų, kuriais skundžiami viešojo administravimo subjekto veiksmai ar neveikimas; 2) jeigu viešojo administravimo subjektas neturi įgaliojimų priimti sprendimą dėl pranešime ar skunde išdėstyto klausimo ir nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti šį pranešimą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui; [...].“

23 straipsnis – „1. Kiekvienas viešojo administravimo subjektas privalo priimti skundus ir juos nagrinėti pagal įgaliojimus. Skundo priėmimo faktas patvirtinamas tam tikru dokumentu, kuriame nurodoma skundo priėmimo data, skundą priėmusio pareigūno, valstybės tarnautojo ar darbuotojo vardas, pavardė, telefono numeris, skundo registracijos numeris. Skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas asmeniui įteikiamas arba siunčiamas paštu ar elektroniniu paštu. Skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formą nustato Vyriausybė. [...]. 4. Jeigu viešojo administravimo subjektas neturi įgaliojimų priimti administracinės procedūros sprendimą dėl skunde išdėstyto klausimo, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas perduoda skundą viešojo administravimo subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu paaiškėja, kad, pradėjus administracinę procedūrą, skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, administracinė procedūra sustabdoma, kol teismas išnagrinės skundą, ir apie tai pranešama asmeniui. [...].“

7.3. Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo (toliau vadinama – Teisės gauti informaciją įstatymas):

4 straipsnis – „Įstaigos, teikdamos informaciją, vadovaujasi šiais principais: 1) informacijos išsamumo, reiškiančio, kad pareiškėjui turi būti pateikta visa pagal teisės aktus teiktina jo prašymo turinį atitinkanti informacija; 2) tikslumo, reiškiančio, kad pareiškėjui teikiama informacija turi atitikti įstaigos disponuojamą informaciją; [...]; 5) pagalbos, reiškiančios, kad visuomenei teikiama pagalba pasinaudoti galimybe gauti informaciją.“

7.4. Energetikos įstatymo:

6 straipsnis – „Energetikos ministerija: 1) formuoja valstybės politiką energetikos sektoriuje ir organizuoja, koordinuoja, kontroliuoja jos įgyvendinimą; [...]“;

34 straipsnis – „4. Vartotojų ir energetikos įmonių ginčus ne teismo tvarka nagrinėja: [...]; 2) Komisija – dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai. 5. Buitinių vartotojų ir energetikos įmonių ginčai nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) nustatyta tvarka. Kitų (ne buitinių) vartotojų ir energetikos įmonių ginčai nagrinėjami ne teismo tvarka pagal Valstybinės energetikos inspekcijos ar Komisijos nustatytas atitinkamų ginčų nagrinėjimo taisykles. [...].“

7.5. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo:

22 *straipsnis* – 1. Vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos (toliau – vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos): [...]; 3) Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – vartotojų ir energetikos įmonių, geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonių ginčus dėl apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, dėl valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos; [...]; 6) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – ginčus kitose, šio straipsnio 1 dalies 1–5 punktuose nenurodytose, vartotojų teisių apsaugos srityse“;

23 *straipsnis* – „4. Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta: [...]; 4) vartotojo reikalavimas ir ginčo aplinkybės; [...]“;

23³ *straipsnis* – „1. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą šiais atvejais: 1) vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. Šiuo atveju vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija perduoda vartotojo prašymą kitai šio įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytai institucijai ir apie tai raštu praneša vartotojui; [...]. 2. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir kitų šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytų dokumentų gavimo. 3. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti motyvuotas. Šio sprendimo nuorašai per 3 darbo dienas išsiunčiami ginčo šalims, vartotojui taip pat gražinamas jo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą.“;

26 *straipsnis* – „Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nutraukia ginčo nagrinėjimą šiais atvejais: [...]; 6) dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo“;

29 *straipsnis* – „1. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš vartotojo teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės. 2. Kreipimasis į teismą po vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu. 3. Nagrinėjant vartojimo ginčą priimti vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos procedūriniai sprendimai, tarp jų ir sprendimai atsisakyti nagrinėti vartojimo ginčą, sustabdyti ar nutraukti vartojimo ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti vartojimo ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami bendrosios kompetencijos teismui. Teismo nutartys dėl šioje dalyje nurodytų sprendimų neskundžiamos.“

7.6. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, istaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių (toliau vadinama – Prašymų nagrinėjimo taisyklės), patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875:

33 *punktas* – „Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.“

34 *punktas* – „Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.“

35 *straipsnis* – „Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo institucijoje, institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 34 punkte nustatytą terminą, institucija nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.“

50 punktas – „Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 12, 38, 39–42 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksliai atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.“

7.7. **Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos nuostatų**, patvirtintų Lietuvos Respublikos vyriausybės 2009-02-11 nutarimu Nr. 86:

6 punktas – „Energetikos ministerija, siekdama jai nustatytų veiklos tikslų, atlieka šias funkcijas: [...]; 6.3. valstybės iškastinių ir atsinaujinančių energijos išteklių, elektros ir šilumos, energijos vartojimo efektyvumo politikos formavimo srityse: 6.3.1. formuoja ir užtikrina valstybės politikos įgyvendinimą energijos vartotojų teisių apsaugos srityje; [...].“

7.8. **Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos darbo reglamento** (toliau vadinama – Reglamentas), patvirtinto Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2008-02-11 nutarimu Nr. O3-19:

16 punktas – „Visus Komisijos siunčiamus raštus Seimui, Prezidentui ir Vyriausybei pasirašo tik Komisijos pirmininkas, jo nesant – Komisijos narys, laikinai atliekantis Komisijos pirmininko funkcijas. Kitus Komisijos siunčiamus raštus pasirašo Komisijos pirmininkas, jo nesant – Komisijos narys, laikinai atliekantis Komisijos pirmininko funkcijas, arba kitas įgaliotas asmuo“;

17 punktas – „Komisijos nariai pagal priimamą Komisijos nutarimą pasiskirsto kuruojamas veiklos sritis“;

18 punktas – „Komisijos narys: 18.1. yra atsakingas už Komisijai pavestų funkcijų vykdymą savo kuruojamos veiklos srityje; [...].“

46 punktas – „Išankstinis privalomas skundų ir ginčų nagrinėjimas ne teismo tvarka, sankcijų skyrimo procedūra ir administracinio teisės pažeidimo bylos nagrinėjimas vyksta kitų teisės aktų nustatyta tvarka“;

108 punktas – „Prašymai, skundai bei pasiūlymai, kurių nagrinėjimas nepriklauso Komisijos kompetencijai, teisės aktų nustatyta tvarka persiunčiami kompetentingai institucijai ir apie tai informuojamas pareiškėjas“;

112 punktas – „Kiekvienas Struktūrinis padalinys pagal savo kompetenciją rengia atsakymus į gautus raštus. Atsakymai rengiami laikantis Dokumentų rengimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117“Dėl Dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“, reikalavimų“;

117 punktas – „Atsakymai į skundus, pareiškimus ir pasiūlymus bei iš kitų institucijų ir suinteresuotų asmenų gautus raštus turi būti išsiųsti per teisės aktuose nustatytą terminą“;

118 punktas – „Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo pasirašo raštus, siunčiamus valstybės institucijoms, įstaigoms, kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims.“

7.9. **Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių** (toliau vadinama – Taisyklės), patvirtintų Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2016-02-25 nutarimu Nr. O3-56:

5 punktas – „Komisija, ne teismo tvarka spręsdama ginčą, priima: 5.1. procedūrinius sprendimus, įskaitant sprendimus atsisakyti nagrinėti ginčą, nutraukti ar sustabdyti ginčo nagrinėjimą, ir kitus sprendimus, užkertančius kelią toliau spręsti ginčą. Procedūriniai sprendimai įforminami Komisijos pirmininko, ar jo įgalioto asmens pasirašytu raštu; 5.2. sprendimus, kurie įforminami Komisijos nutarimais. Komisijos nutarimas priimamas išsprendus ginčą iš esmės“;

24 punktas – „Komisija atsisako nagrinėti ginčą šiais atvejais: 24.1. Pareiškėjo prašyme nagrinėti ginčą nurodyto ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Komisijos kompetencijai. Tuo atveju, jei ginčui išspręsti taikytina ne teismo tvarka, Komisija perduoda Pareiškėjo prašymą kitai Energetikos įstatymo 34 straipsnio 4 dalyje ar Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytai institucijai ir apie tai raštu praneša Pareiškėjui; [...].“

25 *punktas* – „Komisijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Pareiškėjo prašymo nagrinėti ginčą ir kitų šių Taisyklių 19 punkte nurodytų dokumentų gavimo“;

26 *punktas* – „Komisijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti motyvuotas. Šis sprendimas per 3 darbo dienas išsiunčiami ginčo šalims, o Pareiškėjui gražinamas jo prašymas nagrinėti ginčą“;

56 *punktas* – „Komisija procedūriniu sprendimu ginčo nagrinėjimą nutraukia šiais atvejais: [...] 56.7. dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo.“

60 *punktas* – „Komisijos sprendimas dėl ginčo esmės įforminamas Komisijos nutarimu“;

68 *punktas* – „Komisijos procedūriniai sprendimai, priimti nagrinėjant ginčą, tarp jų ir sprendimai atsisakyti nagrinėti ginčą, sustabdyti ar nutraukti ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami bendrosios kompetencijos teismui. Teismo nutartys dėl šioje dalyje nurodytų sprendimų neskundžiamos.“

7.10. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2015-04-10 nutarimu Nr. O3-25 „Dėl valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos narių pasiskirstymo kuruojamos veiklos sritimis“ nustatyta:

„Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija [...] nutaria: 1. Pasiskirstyti kuruojamos veiklos sritimis taip: [...]; 1.4. Komisijos narys Žilvinas Klimka kuruoja korupcijos prevencijos klausimus, vartojimo ginčų, kilusių elektros energetikos, gamtinių dujų ir šilumos sektoriuose, nagrinėjimą; [...].“

7.11. **Dokumentų rengimo taisyklių**, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011-07-04 įsakymu Nr. V-117:

57 *punktas* – „Siunčiamų dokumentų [...] rekvizitai yra šie: herbas arba prekių ženklas, dokumento sudarytojo pavadinimas, įstaigos duomenys, adresatas, dokumento pavadinimas (raštuose – antraštė), dokumento data, registracijos numeris, gauto dokumento nuoroda (atsakomuosiuose dokumentuose), dokumento tekstas, parašas, dokumento rengėjo nuoroda.“

Skundo tyrimui reikšminga teismų praktika

8. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (LAT) 2014-10-14 nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 3K-3-435/2014, konstatavo:

„Kasaciniame skunde nurodoma ir tai, kad teismai nusprendė dėl byloje neįtrauktų asmenų teisių ir pareigų, t. y. 2-ąjį apsirūpinimo karštu vandeniu būdą pasirinkusių valdytojų bei jų atstovaujамų vartotojų teisių ir pareigų. Teisėjų kolegija, pasisakydama dėl šio argumento, atkreipia dėmesį į tai, kad nagrinėjamoje byloje sprendžiamas skolos tarp dviejų ūkio subjektų priteisimo pagal jų sudarytas sutartis klausimas. Kol vartotojai tinkamai neįgyvendino pasirinkimo apsirūpinti karštu vandeniu 2-uju būdu, karšto vandens tiekėjas yra šilumos tiekėjas, kuriam kyla pareiga atsiskaityti su ieškovu pagal jų pasirašytas sutartis.“

Tyrimo išvados

9. Vertinant skundo turinį, pirmiausia atkreiptinas dėmesys į Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, susijusias su UAB „Vilniaus energija“ darbuotojų veiksmais (neveikimu) išrašant galimai nepagrįstas sąskaitas bei tinkamai neatsakant į Pareiškėjo kreipimąsi.

Vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 12 straipsnio 1 dalimi, Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl **pareigūnų** piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje. UAB „Vilniaus energija“ – privatus juridinis asmuo ir šios bendrovės darbuotojai, pagal VAĮ įtvirtintą viešojo administravimo sąvoką bei Įstatyme įtvirtintą pareigūno sąvoką (šios pažymos 7.2 ir 7.1 punktai) nelaikomi pareigūnais, atliekančiais

viešojo administravimo funkcijas ar turinčiais viešojo administravimo įgaliojimus, todėl jų veiksmi šio tyrimo metu nevertintini.

10. Tyrimo metu Seimo kontrolierius pagal jam suteiktą kompetenciją vertins ir išvadas teiks tik dėl viešojo administravimo subjektų, t. y. Ministerijos, Komisijos ir Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Pareiškėjo kreipimusis.

11. VAI įtvirtinta, kad tais atvejais, kai asmenys pateikia skundus ir pranešimus *ne dėl viešojo administravimo subjekto veiksmų (neveikimo)* (pvz. skunde nurodytu atveju – dėl energetikos įmonės veiksmų), skundas nagrinėjamas atskirų rūšių skundų ir pranešimų nagrinėjimą reglamentuojančių įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytais terminais ir tvarka, kiek tai neprieštarauja įstatyme nurodytiems bendriesiems reikalavimams, kartu ir reikalavimams, susijusiems su kiekvieno viešojo administravimo subjekto pareiga priimti skundus ir juos nagrinėti pagal įgaliojimus (šios pažymos 7.2 punktas).

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad, skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas (VAI 23 straipsnio 1 dalis) siunčiamas tuo atveju, kai viešojo administravimo subjektas yra įgaliotas nagrinėti jam pateiktą skundą, kitais atvejais, pvz., kai viešojo administravimo subjektas neturi įgaliojimų priimti sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, skundas per 5 darbo dienas perduodamas viešojo administravimo subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus ir apie tai informuojamas skundą padavęs asmuo (VAI 23 straipsnio 4 dalis) arba tuo atveju, kai nėra kito viešojo administravimo subjekto, per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos apie tai pranešama skundą padavusiam asmeniui (14 straipsnio 3 dalies 2 punktas).

Pažymėtina ir tai, kad tuo atveju, kai skundas persiunčiamas įgaliotai institucijai, skundą nagrinėja ir atsakymą teikia institucija, kuriai buvo persiųstas skundas.

12. Vadovaujantis Energetikos įstatymo 34 straipsniu ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsniu, vartotojų ir energetikos įmonių, geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonių ginčus dėl apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, dėl valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos, nagrinėja Komisija (šios pažymos 7.4 ir 7.5 punktai).

13. Atsižvelgiant į Pareiškėjo skunde nurodytas ir tyrimo metu nustatytas aplinkybes bei teisinį reglamentavimą, tyrimo išvados bus pateikiamos dėl kiekvienos šių dalių atskirai:

13.1. dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo kreipimąsi;

13.2. dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo kreipimąsi;

13.3. dėl Komisijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Ministerijos persiūsta Pareiškėjo kreipimąsi;

13.4. dėl Komisijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Tarnybos persiūstą Pareiškėjo skundą.

Dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo kreipimąsi

14. Energetikos ministerija formuoja valstybės politiką energetikos sektoriuje ir organizuoja, koordinuoja, kontroliuoja jos įgyvendinimą, kartu užtikrindama valstybės politikos įgyvendinimą energijos vartotojų teisių apsaugos srityje (šios pažymos 7.7 punktas). Tačiau, skundų, susijusių su vartotojų pažeistų teisių gynimu nagrinėjimas priskirtinas kitoms institucijoms.

15. Iš skundo turinio ir pateiktų dokumentų nustatyta, kad:

15.1. Pareiškėjas (buitinis vartotojas) 2016-01-05 pateikė Ministerijai skundą (skundo gavimo žyma Ministerijoje – 2015-01-06) dėl galimai netinkamų UAB „Vilniaus energija“ (energetikos įmonės) veiksmų, išrašant sąskaitą;

15.2. Ministerija, atsižvelgdama į tai, kad nėra įgaliota nagrinėti Pareiškėjo skundo, o vartotojų ir energetikos įmonių ginčus nagrinėja Komisija, 2016-01-15 (t. y. praėjus 7 darbo dienoms nuo skundo gavimo Ministerijoje dienos) persiuntė skundą Komisijai ir apie tai informavo Pareiškėją;

15.3. Pareiškėjo teigimu Ministerijos pareigūnai nepagrįstai:

15.3.1. nepateikė jam skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento;

15.3.2. nepateikė tinkamo atsakymo į jo skundą;

15.3.3. nesilaikė VAĮ nustatyto termino perduoti skundą kitai viešojo administravimo įstaigai.

16. Išanalizavus pirmiau nurodytą teisinį reglamentavimą ir atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes, darytinos išvados, kad Ministerija:

16.1. pagrįstai nenagrinėjo Pareiškėjo skundo ir persiuntė jį Komisijai bei apie tai informavo Pareiškėją;

16.2. nepagrįstai nesilaikė teisės aktuose nustatytų reikalavimų skundo persiuntimo terminui (5 d. d.) ir skundą Komisijai persiuntė praėjus 7 darbo dienoms nuo skundo gavimo Ministerijoje dienos.

17. Apibendrinus tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad Pareiškėjo skundo dalis dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo kreipimąsi **pripažintina pagrįsta pagal 16.2 punkto išvadą.**

Dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo kreipimąsi

18. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta, kad Tarnyba ne teismo tvarka nagrinėja tuos vartojimo ginčus, kurie nepriskirtini kitoms, Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nurodytoms institucijoms (šios pažymos 7.5 punktas). Kaip jau minėta pirmiau, vartotojų ir energetikos įmonių, geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonių ginčus dėl apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas nagrinėja Komisija Taigi, Tarnyba nėra kompetentinga nagrinėti vartotojų ir energetikos įmonių ginčus.

19. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyta, kad Vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, pateikdamas prašymą nagrinėti vartojimo ginčą. Tuo atveju jei vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai, institucija per 5 darbo dienas priima sprendimą atsisakyti nagrinėti vartojimo ginčą ir jį perduoda kitai vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai pagal kompetenciją.

20. Įvertinus Pareiškėjo 2015-01-27 skundo, pateikto Tarnybai, turinį ir suformuluotą prašymą „vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo ir kitų teisės aktų reikalavimais pripažinti mano prašymą pagrįstu ir atmesti 2015-12-15 UAB „Vilniaus energija“ išrašytą sąskaitą Nr. G512/4430“, darytina išvada, kad šis Pareiškėjo skundas laikytinas vartotojo skundu, kuris turėjo būti nagrinėjamas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.

21. Iš skundo turinio ir pateiktų dokumentų nustatyta:

21.1. Pareiškėjas (buitinis vartotojas) 2016-01-27 pateikė Tarnybai skundą (skundas gautas Tarnyboje 2016-02-01) dėl galimai netinkamų UAB „Vilniaus energija“ (energetikos įmonės) veiksmų, išrašant nepagrįstą sąskaitą;

21.2. Tarnyba, atsižvelgdama į tai, jog vartotojų ir energetikos įmonių ginčus nagrinėja Komisija, 2016-02-05 (praėjus 4 darbo dienoms nuo skundo gavimo Tarnyboje dienos) raštu perdavė Pareiškėjo kreipimąsi pagal kompetenciją nagrinėti Komisijai;

21.3. Tarnybos rašte pareiškėjui nenurodyta konkreči rašto parengimo data (nurodyta 2016-02- (tiksliai rašto parengimo data nustatyta iš Komisijos 2016-02-29 rašto turinio);

21.4. Pareiškėjo manymu, Tarnyba, persiūsdama jo raštą Komisijai, vengė atlikti savo pareigas ir nevykdė įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų.

22. Išanalizavus pirmiau nurodytą teisinį reglamentavimą ir atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad Tarnyba pagrįstai nenagrinėjo Pareiškėjo skundo ir teisės aktų nustatytais terminais persiuntė jį kompetentingai institucijai – Komisijai. Atsižvelgęs į tai, Seimo kontrolierius neturi pagrindo Tarnybos pareigūnų veiksmus vertinti kaip piktnaudžiavimą arba biurokratizmą, todėl Pareiškėjo skundo dalis dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo kreipimąsi, atmestina.

23. Nepaisant to, Seimo kontrolierius atkreipia Tarnybos dėmesį į tai, kad viešojo administravimo subjektai nagrinėdami asmenų skundus, prašymus ir kreipimusis, privalo ne tik laiku teikti atsakymus (ar laiku juos persiųsti kompetentingoms institucijoms), bet ir laikytis teisės aktuose nustatytų reikalavimų atsakymo turiniui, teikiamos informacijos išsamumui bei dokumentų įforminimui.

24. Dokumentų rengimo taisyklėse (šios pažymos 7.11 punktą) nustatyta, kad siunčiamuose dokumentuose, be kita ko, turi būti nurodyta dokumento data. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Pareiškėjui pateiktame Tarnybos 2016-02-05 rašte Nr. 36V-347 nenurodyta dokumento parengimo data. Taip pat, pažymėtina tai, kad Tarnyba, savo rašte aiškiai nenurodė, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka (šios pažymos 7.5 punktą) atsisako nagrinėti vartotojo ginčą bei nenurodė tokio sprendimo apskundimo tvarkos. Atsižvelgiant į tai, Tarnybai teiktinos rekomendacijos.

*Dėl Komisijos pareigūnų veiksmų (neveikimo)
nagrinėjant Ministerijos persiūtą Pareiškėjo kreipimąsi*

25. Iš skundo turinio ir pateiktų dokumentų nustatyta, kad:

25.1. Pareiškėjas 2015-12-21 kreipėsi į Komisiją (kreipimasis Komisijoje gautas 2012-12-23), prašydamas pranešti, ar UAB „Vilniaus energija“ pagrįstai reikalauja apmokėti sąskaitą už karšto vandens panaudojimą;

25.2. Pareiškėjas 2016-01-05 pateikė Ministerijai skundą dėl galimai netinkamų UAB „Vilniaus energija“ veiksmų, išrašant nepagrįstą sąskaitą, kuri Ministerija, atsižvelgdama į tai, kad vartotojų ir energetikos įmonių ginčus nagrinėja Komisija, 2016-01-15 persiuntė Komisijai;

25.3. Komisija 2016-01-22 raštu (t. y. praėjus 19 darbo dienų nuo Pareiškėjo 2015-12-21 prašymo gavimo Komisijoje dienos bei praėjus 5 darbo dienoms nuo Ministerijos rašto išsiuntimo dienos) pateikė atsakymą į Pareiškėjo 2015-12-21 kreipimąsi bei šio atsakymo kopiją persiuntė Ministerijai (gauto dokumento nuorojoje nurodyta, kad atsakymas teikiamas į Pareiškėjo 2015-12-21 prašymą bei Ministerijos 2016-01-15 raštą);

25.3.1. Komisija 2016-01-22 raštu Pareiškėjui paaiškino aplinkybes, susijusias su UAB „Vilniaus energija“ įsiskolinimu UAB „Vilniaus vandenys“ už pateiktą geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti bei, be kita ko, nurodė, kad:

25.3.2. LAT nutartimi pripažino, kad su geriamojo vandens tiekėju UAB „Vilniaus vandenys“ turėjo atsiskaityti UAB „Vilniaus energija“ kaip karšto vandens tiekėjas, turėjęs pirkti geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti, tačiau LAT nutartyje nepasisakė dėl vartotojų teisių ir pareigų;

25.3.3. nėra aišku, ar vadovaujantis Teismo išaiškinimais turi būti laikoma, kad UAB „Vilniaus energija“ ginčo laikotarpiu buvo karšto vandens tiekėja su visomis iš to kylančiomis pasekmėmis vartotojų atžvilgiu, ar turi būti laikoma, kad UAB „Vilniaus energija“ privalėjo būti, tačiau faktiškai nebuvo karšto vandens tiekėja vartotojų atžvilgiu su visomis iš to kylančiomis pasekmėmis;

25.3.4. teisės aktai nereglamentuoja klausimų, susijusių su tiekėjų teise teikti sąskaitas vartotojams už tam tikrą anksčiau vartotojų neapmokėtą karšto vandens kainos dalį;

25.3.5. Komisija nėra įgaliota aiškinti teismo sprendimo ir jų vykdymo sukeliamų teisinių pasekmių bei pasisakyti dėl UAB „Vilniaus energija“ sąskaitų už nepriskaitytą karšto vandens kainos dalį teisėtumo ir nėra kitos kompetentingos institucijos, galinčios išnagrinėti Pareiškėjo prašymą;

24.4 Pareiškėjo teigimu:

24.4.1 Komisija nepagrįstai teikė atsakymą į jo 2015-12-21 prašymą, kadangi tokio prašymo jis nebuvo pateikęs;

24.4.2 Komisija nepagrįstai nepriėmė sprendimo dėl ginčo esmės bei pateikė formalų ir netinkamą atsakymą;

24.4.3 Komisija nenurodė savo atsakymo apskundimo tvarkos.

26. Pareiškėjas skunde Seimo kontrolieriui nurodė, kad Komisijai 2015-12-21 nebuvo pateikęs jokio prašymo, todėl Komisijos 2015-01-22 raštas, kuriame nurodoma, kad teikiamas atsakymas į jo 2015-12-21 raštą, visiškai nepagrįstas. Skundo tyrimo metu Komisija Seimo kontrolieriui pateikė Pareiškėjo 2015-12-21 kreipimosi kopiją (šios pažymos 6 punktą), todėl toks Pareiškėjo teiginys nepagrįstas.

27. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyta, kad prašyme nagrinėti vartojimo ginčą, be kita ko, turi būti nurodytas vartotojo reikalavimas. Įvertinus Pareiškėjo skundo, pateikto Ministerijai turinį ir suformuluotą prašymą „pranešti kodėl taip UAB „Vilniaus energija“ elgiasi“, darytina išvada, kad Ministerijos Komisijai persiųstas Pareiškėjo 2016-01-05 prašymas laikytinas ne vartotojo skundu dėl energetikos įmonės veiklos, o kreipimusi dėl paaiškinimo suteikimo, kuris Komisijoje turėjo būti nagrinėjamas Viešojo administravimo įstatymo ir Prašymų nagrinėjimo taisyklių nustatyta tvarka.

28. Viešojo administravimo subjektai, nagrinėdami asmenų skundus, prašymus ir kreipimusis, privalo laikytis teisės aktuose nustatytų, reikalavimų atsakymo turiniui ir teikiamos informacijos išsamumui bei aiškumui. Taigi, viešojo administravimo subjektai, teikdami informaciją, turi vadovautis ir Teisės gauti informaciją įstatyme įtvirtintais (šios pažymos 7.3 punktas) informacijos išsamumo bei pagalbos principais, kurie, be kita ko, reiškia ir tai, jog asmeniui turi būti suteikta pagalba gaunant informaciją, o pati informacija turi būti pateikta tokia forma, kad būtų aiški ir suprantama ne tik viešojo administravimo subjektui, bet ir asmeniui, kuriam ji teikiama.

29. Komisija, išnagrinėjusi Pareiškėjo prašymą, konstatavo, kad teisės aktai nereglamentuoja susiklosčiusios situacijos ir nėra kitos viešojo administravimo institucijos, kuri būtų kompetentinga ją išnagrinėti. Iš Komisijos atsakymo turinio taip pat galima suprasti, kad, jos nuomone, Pareiškėjo keliamas klausimas visų pirma turėtų būti išnagrinėtas teisme (pvz., Komisija teigia, kad „teismas nepasisakė dėl trečiųjų asmenų (vartotojų) teisių ir pareigų susiklosčiuosioje situacijoje“), tačiau atsakyme Pareiškėjui tai aiškiai ir suprantamai nenurodė. Pažymėtina ir tai, kad iš Pareiškėjo kreipimosi į Komisiją ir Ministeriją turinio aišku, jog Pareiškėjas suinteresuotas ne tik gauti atsakymus, kodėl susiklostė jo skunde nurodyta situacija, tačiau ir išspręsti ją, todėl manytina, kad Komisija, turėjo ir galėjo pateikti Pareiškėjui aiškią informaciją, kokių veiksmų jis turėtų imtis (pvz., aiškiai nurodyti, kad Pareiškėjas turėtų kreiptis į teismą).

30. Prašymų nagrinėjimo taisyklėse, be kita ko nurodyta, kad pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksliai atsakymo apskundimo tvarka. Komisija, teikdama atsakymą Pareiškėjui, be kita ko, nurodė, kad nėra įgaliota aiškinti teismo sprendimų ir jų vykdymo sukeltų teisinių pasekmių ir nepateikė aiškaus atsakymo į Pareiškėjo keliamą klausimą dėl Bendrovės pateiktos sąskaitos teisėtumo, taigi iš esmės Komisija informavo Pareiškėją, kad negali išnagrinėti tam tikrų Pareiškėjo skunde nurodytų aplinkybių. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Komisija teikdama atsakymą Pareiškėjui privalėjo nurodyti apskundimo tvarką.

31. Dokumentų rengimo taisyklėse (šios pažymos 7.6 punktas) nurodyta, kad vienas siunčiamų dokumentų rekvizitų yra gauto dokumento nuoroda atsakomuosiuose dokumentuose. Pažymėtina, kad, be kita ko, tokios nuorodos tikslas – suteikti pareiškėjams aiškumo, į kokį jų prašymą, kreipimąsi ar skundą teikiamas atsakymas. Komisija 2016-01-22 rašte, gauto dokumento nuorodoje nurodė, kad atsakymas teikiamas į Pareiškėjo 2015-12-21 kreipimąsi bei Ministerijos 2016-01-15 raštą ir tik dokumento tekste pažymėjo, kad Komisijoje yra gautas Ministerijos persiustas Pareiškėjo 2016-01-05 kreipimasis. Taigi, susiklostė situacija, kaip Komisija iš esmės Pateikė atsakymą į Pareiškėjo 2015-12-21 ir 2016-01-05 kreipimusis, tačiau aiškiai nenurodė, kad 2016-01-22 atsakymas teikiamas ir į 2016-01-05 Pareiškėjo kreipimąsi, todėl Pareiškėjas padarė išvadą, kad atsakymas iki šiol nėra gautas.

32. Išanalizavus pirmiau nurodytą teisinį reglamentavimą ir atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes, darytinos išvados, kad Komisija:

32.1. teisės aktų terminais išnagrinėjo Pareiškėjo 2015-12-21 ir 2016-01-05 kreipimusis ir pateikė jam atsakymą;

32.2. Pareiškėjui pateikė nepakankamai išsamų atsakymą;

32.3. atsakyme nenurodė apskundimo tvarkos;

32.4. gauto dokumento nuorodoje nenurodė, kad atsakymas teikiamas ir į Pareiškėjo 2016-01-05 kreipimąsi.

33. Apibendrinus tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad Pareiškėjo skundas dėl Komisijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) **pripažintinas pagrįstu pagal 32.2–32.4 punktų išvadas.**

*Dėl Komisijos pareigūnų veiksmų (neveikimo)
nagrinėjant Tarnybos persiustą Pareiškėjo skundą*

34. Iš skundo turinio ir pateiktų dokumentų nustatyta, kad:

34.1. Pareiškėjas 2016-01-27 pateikė Tarnybai skundą dėl galimai netinkamų UAB „Vilniaus energija“ veiksmų, išrašant sąskaitą, kuri Tarnyba, atsižvelgdama į tai, kad vartotojų ir energetikos įmonių ginčus nagrinėja Komisija, 2016-02-05 persiuntė Komisijai;

34.2. Pareiškėjo skundas Komisijoje gautas 2016-02-09;

34.3. Komisija 2016-02-29 (t. y. praėjus 14 darbo dienų nuo skundo gavimo Komisijoje dienos) pateikė atsakymą Pareiškėjui, kuriame, be kita ko, nurodė:

34.3.1. Komisija, vykdydama energetikos įmonių priežiūrą ir kontrolę, vertina energetikos įmonių veiklos atitiktį galiojantiems teisės aktams savo kompetencijos ribose;

34.3.2. LAT 2014 m. spalio 14 d. nutartyje nepasisakė dėl vartotojų teisių ir pareigų, be to, susidariusi situacija nėra reglamentuota šiuo metu galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose, t. y. nėra nurodyta, kokių būdu turėtų būti apskaičiuojami mokėjimai už patiektą, bet neapmokėtą karštą vandenį laikotarpiu, kai vandens tiekėjas faktiškai nevykdė karšto vandens tiekėjo veiklos ir, ar karšto vandens tiekėjas turi teisę tokius mokėjimus už praeitą laikotarpį pateikti apmokėti vartotojams;

34.3.3. nei Komisijai, nei kitai ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančiai valstybės institucijai nėra suteikta teisė spręsti dėl mokėjimų teisėtumo bei duoti privalomojo pobūdžio nurodymus dėl nuostolių atlyginimo vienai iš šalių;

34.3.4. atsisako nagrinėti tarp Pareiškėjo ir skundžiamos įmonės kilusį vartojimo ginčą;

34.3.5. Komisijos sprendimo atsisakyti nagrinėti Pareiškėjo skundą apskundimo tvarka;

34.4. Komisijos 2016-02-29 raštą pasirašė komisijos narys Žilvinas Klimka;

34.5. Pareiškėjo manymu:

34.5.1. Komisija nepagrįstai atsisakė nagrinėti jo skundą ir nepriėmė sprendimo dėl ginčo esmės bei pateikė formalų ir netinkamą atsakymą;

34.5.2. atsakymą nepagrįstai pasirašė ne Komisijos pirmininkas, o narys.

35. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas reglamentuoja, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą tuo atveju, kai vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. Šiuo atveju vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija perduoda vartotojo prašymą kitai, kompetentingai vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai. Įstatymas taip pat įvirtina, kad nagrinėjant vartojimo ginčą vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas atsisakyti nagrinėti vartojimo ginčą per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiamas bendrosios kompetencijos teismui.

36. 2016-02-29 Komisija priėmė sprendimą atsisakyti nagrinėti tarp Pareiškėjo ir Bendrovės kilusį ginčą ir Pareiškėjui nurodė, kad šis Komisijos sprendimas per 7 dienas nuo įteikimo dienos gali būti skundžiamas bendros kompetencijos teismui (šios pažymos 4.6 punktas). Taigi, Pareiškėjas, manydamas, kad toks Komisijos sprendimas yra nepagrįstas, privalėjo per 7 darbo dienas skųsti Komisijos sprendimą bendrosios kompetencijos teismui, tačiau neskundė.

37. Pagal Seimo kontrolierių įstatymo 17 straipsnio 1 dalies 6 punktą ir to paties straipsnio 4 dalį, skundo tyrimas nutraukiamas, jeigu tyrimo metu paaiškėja, kad skundą nagrinėti tikslinga kitoje institucijoje ar įstaigoje. Vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo nuostatomis ir atsižvelgiant į tai, kad Komisijos priimtas sprendimas atsisakyti nagrinėti Pareiškėjo skundą turėtų būti skundžiamas teismui, o ginčo klausimas iš esmės, kaip prašė Pareiškėjas, taip pat spręstinas teisme, Pareiškėjo skundo dalies dėl Komisijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo kreipimuisi **tyrimas yra nutrauktinas**.

38. Atkreiptinas Komisijos dėmesys į tai, kad, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sprendimą atsisakyti nagrinėti ginčą privalo priimti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir kitų dokumentų gavimo dienos. Komisija sprendimą atsisakyti nagrinėti Pareiškėjo ginčą priėmė praėjus 14 darbo dienų nuo Pareiškėjo skundo gavimo dienos. Atsižvelgiant į tai Komisijai teiktina rekomendacija.

39. Seimo kontrolierius taip pat atkreipia Pareiškėjo dėmesį ir į tai, kad Taisyklėse nustatyta, jog Komisija ne teismo tvarka sprendama ginčą priima procedūrinius sprendimus, įskaitant sprendimus atsisakyti nagrinėti ginčą, o procedūriniai sprendimai įforminami **Komisijos pirmininko, ar jo įgalioto asmens pasirašytu raštu** ir tik Komisijos sprendimas dėl ginčo esmės įforminamas Komisijos nutarimu (šios pažymos 7.9 punktas). Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad Reglamente nustatyta, jog Komisijos nariai pagal priimamą Komisijos nutarimą pasiskirsto kuruojamas veiklos sritis (šios pažymos 7.8 punktas), o Komisijos 2015-04-10 nutarimu Nr. O3-250 Komisijos nariui Žilvinui Klimkai, be kita ko, buvo priskirta kuruoti vartojimo ginčų, kilusių elektros energetikos, gamtinių dujų ir šilumos sektoriuose nagrinėjimą (šios pažymos 7.10 punktas).

Taigi, nėra pagrindo teigti, jog Komisijos 2016-02-29 raštą, kuriuo buvo įformintas Komisijos sprendimas atsisakyti nagrinėti Pareiškėjo skundą, pasirašė tinkamų įgaliojimų neturintis asmuo.

40. Įvertinęs skundo tyrimo metu gautą informaciją ir dokumentus, Seimo kontrolierius mano esant tikslinga pasisakyti dėl Komisijos pareigūnų veiksmų (neveikimo), priimant sprendimą atsisakyti nagrinėti Pareiškėjo skundą.

41. Iš skundo turinio ir pateiktų dokumentų nustatyta, kad Pareiškėjas ginčija galimai neteisėtą UAB „Vilniaus energija“ pateiktą sąskaitą apmokėjimui už Bendrovės patiektą ir Pareiškėjo suvartotą geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti. Taigi, ginčas yra kilęs tarp energetikos įmonės (UAB „Vilniaus energija“) ir buitinio vartotojo (Pareiškėjo) dėl apmokėjimo už suteiktą paslaugą (t. y. patiektą geriamąjį vandenį karštam vandeniui ruošti).

Atsižvelgiant į tai, kad vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas išankstine ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja Komisija, Seimo kontrolieriaus nuomone, *ginčas patenka į Komisijai priskirtų nagrinėti vartojimo ginčų sritį* ir Komisija laikytina institucija kompetentinga išnagrinėti buitinio vartotojo ginčą, susijusį su galimai nepagrįstai pateikta sąskaita. Kartu pažymėtina, kad Komisija, nagrinėdama vartotojų ir energetikos įmonių ginčus yra ribojama teisės aktuose nustatytos kompetencijos, t. y. nagrinėdama vartotojo keliamą ginčą dėl apmokėjimo už paslaugą (t. y. geriamąjį vandenį, skirtą karštam vandeniui ruošti), Komisija gali įvertinti, ar įmonės veiksmai atitinka teisės aktuose įtvirtintą reglamentavimą, ar karšto vandens kaina apskaičiuota teisės aktų nustatyta tvarka ir pan.

42. LAT 2014-10-14 nutartimi civilinėje byloje Nr. 3K-435/2014 nagrinėjo tarp UAB „Vilniaus vandenys“ ir UAB „Vilniaus energija“ kilusį ginčą dėl skolos priteisimo, vertino ginčo šalių iškeltų reikalavimų pagrįstumą ir pateikė išaiškinimą, susijusį su konkrečiomis teisinėmis ir faktinėmis aplinkybėmis. LAT nurodė, kad bylos nagrinėjimo metu sprendė skolos tarp dviejų subjektų priteisimo pagal sudarytas sutartis klausimą, bei konstatavo, kad „kol vartotojai tinkamai neįgyvendino pasirinkimo pasirinkti karštu vandeniu 2-uju būdu, karšto vandens tiekėjas yra šilumos tiekėjas, kuriam kyla pareiga atsiskaityti su ieškovu pagal jų pasirašytas sutartis“ (šios pažymos 8 punktas). Tačiau, pažymėtina, kad LAT šia nutartimi nespėdė dėl byloje nedalyvavusių asmenų (t. y. vartotojų) teisių ir pareigų, ir nepasisakė, ar faktinis karšto vandens tiekėjas turi teisę perskaičiuoti mokėjimus už pateiktą, bet nepamokėtą karštą vandenį ir pateikti juos apmokėti vartotojams. Todėl po tokio LAT sprendimo susiklostė situacija, kuri nėra reglamentuota teisės aktuose.

Taigi, įvertinus tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Pareiškėjo keliamas ginčas, kurį jis siekia išspręsti ne teismo keliu, susijęs su teisės aktuose nereglamentuota situacija bei konkrečiu, ginčytinu, atveju. Tokiomis aplinkybėmis Komisija sprendama ginčą turėtų nustatyti faktines aplinkybes bei sukurti naujas teisės normas, taip peržengdama savo kompetencijos ribas.

43. Atsižvelgiant į tai, Komisija, nors ir laikytina institucija kompetentinga nagrinėti buitinio vartotojo ginčą, susijusį su galimai nepagrįsta energetikos įmonės pateikta sąskaita, tačiau dėl objektyvių aplinkybių (nėra teisinio reglamentavimo, o konkrečių faktinių aplinkybių nustatymas priskirtinas tik teismo kompetencijai) neturi galimybės išnagrinėti ginčą ir priimti sprendimą. Todėl *Seimo kontrolieriaus nuomone*, Komisija, atsižvelgdama į tai, kad dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo, *turėjo ne atsisakyti nagrinėti ginčą, o vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio 6 punktu (šios pažymos 7.5 punktas), nutraukti jo nagrinėjimą.*

44. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Pareiškėjas skundo papildymo rašte nurodė, kad iki šiol nėra gavęs atsakymo iš Vilniaus miesto savivaldybės (toliau vadinama – Savivaldybė). Išanalizavus Pareiškėjo skundo turinį ir pridėtus dokumentus, nustatyta, kad Pareiškėjo skundą

savivaldybės administracijai persiuntė Ministerija, nurodydama, kad Savivaldybės administracijai teikiama skundo kopija (prašymas Savivaldybei nesuformuluotas). Toks dokumento pateikimas institucijai laikytinas dokumento pateikimu ne nagrinėjimui, o susipažinimui (t. y. žiniai) ir tik tuo atveju, jei institucija, susipažinusi su pateiktais dokumentais, mano, kad yra tikslinga teikti atsakymą, paaiškinimus ir (arba) išnagrinėti persiūtą prašymą, yra teikiamas atsakymas. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad Savivaldybės administracija neprivalėjo teikti atsakymo Pareiškėjui.

45. Seimo kontrolierius atkreipia Pareiškėjo dėmesį į tai, kad Komisijos sprendimas atsisakyti nagrinėti Pareiškėjo ginčą nesukelia jokių teisinių pasekmių ir neužkerta kelio Pareiškėjui kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės. Tik nagrinėjant konkretų ginčą teisme (pvz., dėl galimai nepagrįsto UAB „Vilniaus energija“ piniginio reikalavimo), teismas, išnagrinėjęs civilinę bylą, galėtų įvertinti faktines bylos aplinkybes ir taikomą teisinį reglamentavimą bei pasisakyti dėl jų, t. y., ar Bendrovė vartotojų atžvilgiu laikytina (ar nelaikytina) karšto vandens tiekėju pagal 1-ąjį apsirūpinimo karštu vandeniu būdą, taip pat dėl Pareiškėjo prievolės apmokėti Bendrovės reikalaujamas sumas. Į teismą gali kreiptis bet kuri šalis – teik Pareiškėjas, tiek Bendrovė. Atsižvelgiant į tai, Pareiškėjas gali kreiptis į bendros kompetencijos teismą, ginčydamas Bendrovės reikalavimą apmokėti sąskaitą.

III. SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAI

46. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, nusprendžia X skundo dalį dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo kreipimąsi **pripažinti pagrįsta**.

47. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punktu, nusprendžia X skundo dalį dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo kreipimąsi **atmesti**.

48. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, nusprendžia X skundo dalį dėl Komisijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Ministerijos persiūtą Pareiškėjo kreipimąsi **pripažinti pagrįsta**.

49. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu, nusprendžia X skundo dalies dėl Komisijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Tarnybos persiūtą Pareiškėjo kreipimąsi **tyrimą nutraukti**.

IV. SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

50. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Seimo kontrolierius rekomenduoja Lietuvos Respublikos energetikos ministerijai imtis teisinių ir organizacinių priemonių, kad ateityje būtų užtikrinta, jog asmenų prašymai kompetentingoms institucijoms būtų persiunčiami laikantis teisės aktuose nustatytą terminų.

51. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Seimo kontrolierius rekomenduoja Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai imtis teisinių ir organizacinių priemonių ir užtikrinti, kad ateityje:

51.1. visuose Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos siunčiamuose dokumentuose būtų teisingai įrašoma dokumento parengimo data, kaip tai nustatyta teisės aktuose;

51.2. asmenims teikiamuose atsakymuose, kuriais atsisakoma nagrinėti jų skundus ir jie persiunčiami kitoms vartotojų ginčus nagrinėjančioms institucijoms, būtų aiškiai nurodomas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimas ir jo apskundimo tvarka.

52. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Seimo kontrolierius rekomenduoja Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai imtis teisinių ir organizacinių priemonių ir užtikrinti, kad ateityje:

53. būtų užtikrintas tinkamas visų asmenų prašymų, skundų nagrinėjimas ir pareiškėjams būtų pateikiami išsamūs bei tikslūs atsakymai

53.1. visuose Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos siunčiamuose dokumentuose būtų teisingai pateikiama gauto dokumento (arba kelių gautų dokumentų), į kuriuos teikiamas atsakymas, nuoroda bei nurodoma apskundimo tvarka, kaip tai nustatyta teisės aktuose.

Apie rekomendacijos nagrinėjimo rezultatus Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių informuoti iki **2016-08-12**.

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas