



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINĘ ENERGETIKOS INSPEKCIJĄ, VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2015-11-30 Nr. 4D-2014/1-1502
Vilnius

I. SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius gavo X (toliau vadinama – Pareiškėjas) skundą dėl Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos (arba toliau – VEI) ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau vadinama – Tarnyba arba VVTAT) pareigūnų veiksmų (neveikimo) Pareiškėjo skundų nagrinėjimo šiose institucijose klausimais (toliau vadinama – Skundas).

2. Pareiškėjas Skunde nurodo:

2.1. „VEI [...] 2014-09-15 raštu [...] pranešė man, kad neva X „nurodė“, kad elektros energijos tiekimas į sodo namą [toliau vadinama – Namas], esantį bendrijos „B“ [toliau vadinama – Bendrija], sklype Nr. [...], [...] buvo nutrauktas 2014-03-22. Tai netiesa“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „[...] Pareiškėjas negavo jokio atsakymo į ponams pateiktas pretenzijas.“

2.3. „Jokiam „tyrėjui“ nepranešiau, kad sutinku su atsirašinėtojų teikiama melaginga informacija dėl „sutikimo spręsti ginčą taikiai“, ir neketinu pagal sveikatos galimybes ignoruoti man padarytą moralinę ir materialinę žalą, kurią, manau, Jūs galite paryškinti pagal Jūsų kompetenciją ir veiklos efektyvumo kriterijus: [...]“

2.4. „[...] daugiau kaip 370 dienų paliko mane ligonį (pensininką) be elektros sodo name ir tik 2014-10-23 buvo man pažadėta vėl „įjungti elektrą“. Tikiuosi, kad bus rašoma ir apie moralinių ir materialinių nuostolių atlyginimą, [...]“

2.5. „Iki 2014-09-30 jokio pasiūlymo iš AB A [toliau vadinama – Bendrovė] negavau (iki šiol...). Net į mano prašymą raštu, kur išdėstyta tik dalis mano argumentų ir priekaištų, – palikta be atsako [...]“

3. Pareiškėjas prašo Seimo kontrolierių atlikti tyrimą dėl pareigūnų veiksmų (neveikimo) bei galimo jų piktnaudžiavimo ir biurokratizmo.

4. Kartu su Skundu Pareiškėjas pateikė:

4.1. 2014-09-09 VEI pažymą apie priimtą skundą Nr. 13R-248 (toliau vadinama – Pažyma).

Pažymoje nurodyta:

„Jūsų skundas (ginčas) [*pastaba*: nepabrauktas apibūdinantis žodis] dėl energijos tiekimo sustabdymo gautas 2014-09-08 ir registruotas Nr. 4R-356. Skundas (ginčas) perduotas nagrinėti Vilniaus teritorinio skyriaus vyr. inžinieriui-inspektoriui D. Ruzgui.

Skundą (ginčą) priėmė skyriaus vyr. specialistė L. Adomaitienė“;

4.2. Tarnybos 2014-09-03 raštą Nr. 4-8614.

Rašte nurodyta:

„Tarnyba gavo Jūsų skundą (reg. Nr. 7-1866) dėl elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarties ir elektros energijos tiekimo sustabdymo į sodo namą (toliau – Prašymas). Informuojate, kad 2014-03-22 nutrauktas elektros energijos tiekimas į Jūsų sodo namą, esantį Bendrijoje, sklypo Nr. [...]. Nurodote, kad elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarties su Bendrove nepasirašėte, tačiau Bendrovė laiko ją sudaryta vadovaujantis Civilinio kodekso 6.384 straipsnio 1 dalimi.

[...] Tarnyba, atsižvelgdama į Jūsų Prašyme nurodytas aplinkybes ir vadovaudamasi Elektros energetikos įstatymo 78 straipsnio 3 dalimi ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 5 dalies 1 punktu, perdavė Jūsų Prašymo dalį dėl elektros energijos tiekimo sustabdymo ir apskaitos pagal kompetenciją nagrinėti Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos. Apie nagrinėjimo rezultatus paprašėme informuoti Jus ir Tarnybą,

[...] Tarnyba, atsižvelgdama į Jūsų Prašyme nurodytas aplinkybes, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 2 dalies 2 punktu, paprašė Bendrovės pateikti Tarnybai motyvuotus paaiškinimus dėl Jūsų prašymo dalies dėl elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarties sudarymo aplinkybių. Taip pat paprašėme pateikti kitą su Jūsų Prašyme nurodytomis aplinkybėmis susijusią informaciją. Gavę Bendrovės atsakymą apie Prašymo nagrinėjimo eigą Jus informuosime papildomai“;

4.3. Bendrovės 2014-09-19 raštą, adresuotą Tarnybai, Nr. 12330-SK-548.

Rašte nurodoma:

„Dėl Elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarties sudarymo aplinkybių

2013 m. lapkričio mėn. prie Bendrovės skirstomojo elektros tinklo buvo prijungti Bendrijoje esantys elektros tinklai. Tai reiškia, jog nuo šių tinklų prijungimo visiems Bendrijos nariams – elektros energijos vartotojams, įskaitant Pareiškėją, elektros energija buvo pradėta tiekti ne lokaliauoju Bendrijos tinklu, o Bendrovės skirstomuoju elektros tinklu, t. y. elektros energiją Bendrijos nariams pradėjo tiekti Bendrovė. Dėl šios priežasties elektros energijos vartotojams (Bendrijos nariai) kilo pareiga su Bendrove sudaryti elektros energijos pirkimo–pardavimo sutartis (toliau – Sutartis), kaip tai nustatyta Elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 17 punkte.

Bendrovės atstovai, planavę įrengti skaitiklį, apskaitantį Pareiškėjui priklausančiame objekte, esančiame [...] (toliau – Objektas), suvartojamos elektros energijos kiekį, neturėjo galimybės susisiekti su Pareiškėju ir jam parengtą Sutartį pateikti tiesiogiai, kadangi, Bendrovės turimomis žiniomis, Pareiškėjas tuo metu buvo ligoninėje. Dėl šios priežasties parengta Sutartis (2 egzemplioriai) 2014-04-10 Pareiškėjui buvo išsiųsta paštu.

2014 m. balandžio 8–10 d. Bendrovės darbuotojai Pareiškėjo nurodytu kontaktiniu telefonu – [...] susisiekė su Pareiškėju bei susitarė, jog Pareiškėjui priimtiniu metu atvyks į Objektą bei įrengs vienos laiko zonos elektros apskaitos prietaisą, kaip ir pageidavo Pareiškėjas.

Dėl Sutarčių sąlygų

[...] patvirtiname Bendrovės raštuose (2012-04-18 Nr. 30320-1067, 2013-05-16 Nr. 12220-1345) išdėstytus argumentus. Bendrovė, su vartotojais sudarydama naujas Sutartis, taip pat taikydama ir aiškindama visas anksčiau sudarytas Sutartis (įskaitant Pareiškėjui išsiųstą Sutartį), vadovaujasi imperatyviomis teisės aktų nuostatomis, reglamentuojančiomis elektros energijos vartotojų santykius su visuomeniniais tiekėjais ir skirstomųjų tinklų operatoriais“;

4.4. VEI 2014-09-15 raštą Nr. 2R-2G17, kuriame nurodoma:

„VEI gavo Tarnybos 2014-09-03 raštu Nr. 4-8612 persiųstą [...] Pareiškėjo skundą dėl elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarties ir dėl elektros energijos tiekimo nutraukimo į Namą Bendrijoje. Pareiškėjas nurodė, kad elektros energijos tiekimas nutrauktas 2014-03-22.

[...] Kadangi Pareiškėjas dėl skunde keliamų klausimų kreipėsi į Bendrovę, tačiau negavo atsakymo, VEI, vadovaudamasi Įstatymo 24 straipsnio 2 dalies ir VEI viršininko 2012-11-20 įsakymu Nr. IV-134 patvirtinto Išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo [...] 43 punkto nuostatomis, Pareiškėjo skundą nagrinėti persiunčia Bendrovei ir siūlo susidariusią

situaciją išspręsti taikiai iki 2014-09-30. Apie priimtus sprendimus prašome informuoti Pareiškėją ir VEI iki 2014-10-10.

Jei Pareiškėjas nesutiks su Bendrovės priimtu arba siūlomu sprendimu, Pareiškėjas per 10 darbo dienų nuo atsakymo iš Bendrovės gavimo gali informuoti VEI, kad nesutinka spręsti situacijos Bendrovės pasiūlytu būdu“;

4.5. Tarnybos 2014-10-16 raštą Nr. 4-10391, kuriame nurodyta:

„Tarnyba 2014-09-03 raštu Nr. 4-8614 ir 2014-09-15 raštu Nr. 4-8932 Jus informavo apie Jūsų skundo (reg. Nr. 7-1866) dėl elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarties ir elektros energijos tiekimo sustabdymo į Namą nagrinėjimą [...].

VEI, pagal kompetenciją nagrinėdama Jūsų Prašymą, Tarnybą ir Jus informavo, kad 2014-09-15 raštu Nr. 2R-2617 kreipėsi į Bendrovę, siūlydama susidariusią situaciją spręsti taikiai, o Jums nesutikus su Bendrovės pasiūlytu situacijos sprendimu apie savo nesutikimą informuoti VEI.

Bendrovė 2014-09-19 raštu Nr. 12330-SK-548 Tarnybą informavo, kad 2013 m. lapkričio mėn. Bendrijos elektros energijos tinklas prijungtas prie Bendrovės skirstomojo elektros energijos tiekimo tinklo. [...]. Bendrovė nurodo, kad jos atstovai, planavę įrengti apskaitos prietaisą, neturėjo galimybės su Jumis susisiekti ir parengtą Elektros energijos pirkimo–pardavimo sutartį (toliau – Sutartis) Jums pateikti tiesiogiai. Bendrovė sužinojusi, kad esate lignoninėje, Sutartį 2014-04-10 išsiuntė paštu. Taip pat nurodė, kad su Jumis susisiekė telefonu ir susitarė, kad Jums priimtinu metu atvyks į Jūsų sodo sklypą įrengti vienos laiko zonos elektros apskaitos prietaisą, kaip ir pageidavote.

[...] vadovaujantis Civilinio kodekso 6.384 straipsnio 1 dalimi, jeigu pagal sutartį abonentas yra fizinis asmuo – vartotojas, naudojantis energiją savo buitiniams reikmėms, tai sutartis laikoma sudaryta nuo vartotojo įrenginių prijungimo prie energijos tiekimo tinklų. Ši sutartis laikoma sudaryta neterminuotam laikui, jeigu joje nenumatyta ko kita. Vadovaujantis Standartinių elektros energijos persiuntimo paslaugos teikimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygų aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010-04-16 įsakymu Nr. 1-120 (toliau – Aprašas), 2 punktu, tais atvejais, kol vartotojas nėra sudaręs su operatoriumi rašytinės sutarties, tačiau jam yra persiunčiama elektros energija (Civilinio kodekso 6.384 straipsnio 1 dalies atvejis), jų tarpusavio santykiams taikomos Aprašu nustatytos standartinės sutarties sąlygos, Elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010-02-11 įsakymu Nr. 1-38 (toliau – Taisyklės), bei kitų teisės aktų nuostatos.

[...] vadovaujantis Elektros energetikos įstatymo 2 straipsnio 48 dalimi, vartotojas – asmuo, kurio įrenginiai yra prijungti prie perdavimo arba skirstomųjų tinklų ar tiesioginės linijos ir kuris perka elektros energiją vartojimo tikslams. Vartotojas, prieš pradėdamas vartoti elektros energiją, privalo sudaryti elektros energijos pirkimo–pardavimo sutartį su visuomeniniu tiekėju, jeigu vartotojas atitinka Elektros energetikos įstatyme nustatytus kriterijus ir ketina pirkti elektros energiją iš visuomeninio tiekėjo (Taisyklių 17.1 punktą).“

II. TYRIMAS IR IŠVADOS

5. Seimo kontrolierius, siekdamas išsiaiškinti Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kreipėsi į VEI, Tarnybą, prašydamas pateikti paaiškinimus dėl skundo teiginių bei atsakyti į Seimo kontrolieriaus klausimus.

Skundo tyrimui reikšmingos aplinkybės

6. VEI Seimo kontrolieriui pateikė informaciją ir dokumentus (kopijas).

6.1. „Kadangi Pareiškėjo skundas VEI iš esmės nebuvo nagrinėjamas, VEI neturi duomenų, ar AB A pateikė atsakymą į jo „pretenzijas“ po to, kai VEI 2014-09-15 raštu Nr. 2R-2617 persiuntė Pareiškėjo skundą Bendrovei. Pažymime, kad Pareiškėjas nesikreipė į VEI dėl nesutikimo su Bendrovės siūlomu sprendimu.“

6.2. „VEI gavo Tarnybos 2014-09-03 raštu Nr. 4-8612 persiūtą [...] Pareiškėjo [sodų

bendrija „B, sklypo Nr. [...] [...] skundą dėl elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarties ir elektros energijos tiekimo sustabdymo į sodo namą.“

6.3. „VEI pareigūnas, 2014-09-08, gavęs pavedimą išnagrinėti VVTAT 2014-09-03 raštu Nr. 4-8612 persiųstą nagrinėti pagal kompetenciją Pareiškėjo skundą, patikrino, ar Pareiškėjas minėto Įstatymo [Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas] 24 str. 2 d. nustatyta tvarka, prieš kreipdamasis į ginčą nagrinėjančią instituciją, kreipėsi (nesikreipė) į pardavėją, paslaugos teikėją, t. y. Bendrovę. Pareigūnas, nustatęs, kad Pareiškėjas, prieš kreipdamasis į ginčą nagrinėjančią instituciją, teisės aktų nustatyta tvarka kreipėsi į Bendrovę, tačiau per 10 dienų nuo kreipimosi į Bendrovę dienos negavo atsakymo, vadovaudamasis imperatyvia Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 str. 2 d. nuostata, išsiuntė Pareiškėjo skundą Bendrovei ir pasiūlė iki 2014-09-30 ginčą išspręsti taikiai. Taip pat Bendrovei nurodė iki 2014-10-10 apie priimtus sprendimus informuoti Pareiškėją ir VEI.“

6.4. „[...] Pareiškėjo skundas nebuvo nagrinėjamas VEI nei kaip skundas dėl pažeistų teisių, nei kaip prašymas spręsti ginčą.“

6.5. „Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-12-22 nutarimu Nr. 1326 buvo patvirtinta skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma, kuri įsigaliojo nuo 2007-01-01 dienos. VEI viršininko 2012-11-30 įsakymu Nr. 1V-141 „Dėl skundo (ginčo) priėmimo faktą patvirtinančios pažymos formos patvirtinimo“ buvo patvirtinta VEI pažyma apie priimtą skundą (ginčą).

Kadangi tiek minėtu Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu, tiek VEI viršininko [...] buvo patvirtinti imperatyvūs skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos rekvizitai, kurie nenustato pareigos registruojant pareiškėjų skundus informuoti juos apie tai, kokia tvarka bus nagrinėjami jų skundai, VEI teritorinio skyriaus vyresnioji specialistė, vadovaudamasi minėtais teisės aktais, neviršydama suteiktų įgaliojimų, užpildė patvirtintos formos pažymą apie priimtą Pareiškėjo skundą ir ją įteikė Pareiškėjui.“

6.6. „[...] Tuo atveju, kai šalims nepavyksta ginčo išspręsti taikiai (pareiškėjas, kuris kreipėsi į energetikos įmonę, nesutinka su skundžiamos energetikos įmonės siūlomu ginčo sprendimo būdu) arba kai pagal VEI gautą prašymą išspręsti ginčą galima nustatyti, kad pareiškėjo ir skundžiamos įmonės pozicijos dėl situacijos vertinimo yra skirtingos, pareiškėjo prašymas spręsti ginčą pateiktas VEI nagrinėjamas pagal minėto Aprašo VII skyriuje nustatytas taisykles.“

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad asmuo, gavęs neigiamą ar kitokį jo netenkinantį skundžiamos įmonės sprendimą, per 6 mėnesius nuo šio sprendimo gavimo dienos turi teisę kreiptis į VEI, pateikdamas prašymą išspręsti ginčą.“

6.7. „Kadangi Bendrovė per VEI pareigūno [...] nustatytą terminą spręsti ginčą taikiai nepranešė VEI, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu, VEI laikė, kad ginčo šalys sutiko kilusį ginčą spręsti taikiai.“

6.8. „Bendrovė 2014-10-17 raštu Nr. 12330-SK-548 informavo VEI, kad „vadovaudamiesi VEI rekomendacija su Pareiškėju klausimas dėl elektros apskaitos prietaiso (toliau vadinama – EAP) įrengimo išspręstas taikiai“.“

6.9. „Pareiškėjas nesikreipė į VEI dėl nesutikimo su Bendrovės siūlomu sprendimu.“

6.10. Pareiškėjas skunde Tarnybai (persiųstas VEI) nurodė: „Skundas dėl elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarties sudarytos už akių, ir neteisėto elektros energijos tiekimo sustabdymo Bendrijoje, Name Nr. [...], **vėlyvą rudenį 2013 metų**.“

6.11. Bendrovė 2014-04-10 raštu „Dėl sutarties sudarymo“ Pareiškėjui pateikė tipinę Elektros energijos pirkimo–pardavimo sutartį ir informavo, kad, „jei per 30 kalendorinių dienų nuo šio laiško išsiuntimo negausime Jūsų pasirašytos Sutarties, laikysime, kad Sutartis nurodytomis sąlygomis yra sudaryta.“

6.12. Bendrovė 2014-10-17 raštu VEI, Pareiškėją, Tarnybą informavo, kad „vadovaudamiesi VEI rekomendacija su Pareiškėju klausimas dėl elektros apskaitos prietaiso (toliau – EAP) įrengimo išspręstas taikiai. [...] informavome apie EAP įrengimo datą telefonu, tačiau Klientas [pastaba: Pareiškėjas] atsisakė dalyvauti EAP įrengimo metu ir sutiko, kad EAP būtų

įrengtas be jo dalyvavimo. 2014-10-14 Klientui nuosavybės teise priklausančiam objektui [...] buvo įrengtas vienos laiko skalės EAP [...].“

7. Tarnyba Seimo kontrolieriui pateikė informaciją ir dokumentus (kopijas).

7.1. „[...] Atsižvelgiant į Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 1 dalies nuostatą, pagal kurią kiekvienas vartotojas ginčus nagrinėjančiai institucijai turi teisę šio straipsnio nustatyta tvarka pateikti prašymą, gautą Pareiškėjo skundą (reg. Nr. 7-1866) dėl elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarties ir elektros energijos tiekimo sustabdymo į sodo namą Tarnyba pripažino prašymu.“

7.2. „Dėl Pareiškėjo skundo nagrinėjimo tvarkos informuojame, kad pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 19 straipsnio 1 dalį vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę Vartotojų teisių apsaugos įstatymo šeštojo skirsnio nustatyta tvarka kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją, Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje, taip pat į Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytas ginčus nagrinėjančias institucijas ar į teismą.

[...] pagal teisės aktais priskirtas funkcijas Tarnybai nėra priskirta nagrinėti buitinių vartotojų ir elektros energetikos įmonių skundų ir ginčų dėl elektros energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir elektros energijos apskaitos. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo (toliau vadinama – Elektros energetikos įstatymas) 78 straipsnio 3 dalimi, vartotojų ir elektros energetikos įmonių skundus ir ginčus dėl elektros energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, elektros energijos kokybės reikalavimų, avarių, elektros energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo išankstine privaloma skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka kompetentinga nagrinėti VEI. [...] vadovaujantis Elektros energetikos įstatymo 78 straipsnio 3 dalimi ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 5 dalies 1 punktu, Pareiškėjo skundo dalis dėl elektros energijos tiekimo sustabdymo ir apskaitos Tarnybos raštu (reg. Nr. 4-8612) pagal kompetenciją perduota nagrinėti VEI ir VEI paprašyta informuoti Pareiškėją ir Tarnybą apie nagrinėjimo rezultatus.“

7.3. „[...] Pareiškėjo skundas iš esmės buvo paduotas dėl elektros energijos tiekimo sustabdymo, Pareiškėjas kaip subabonentas jokių sutarčių su Bendrove nebuvo sudaręs. Pagal Elektros energetikos įstatymo 10 straipsnyje Tarnybai priskirtas funkcijas elektros energetikos srityje Tarnyba nagrinėja buitinių vartotojų skundus ir ginčus dėl elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, dėl elektros energijos tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos, šia apimtimi atlikdama elektros energijos buitinių vartotojų teisių ir teisėtų interesų apsaugos valstybinę priežiūrą ir kontrolę pagal minėto įstatymo 10 straipsnio 1 punktą.

Nors elektros energetikos srityje Tarnybos vykdomos funkcijos sukoncentruotos į minėtų sutarčių nesąžiningų sąlygų nagrinėjimą, tačiau Tarnyba, atsižvelgdama į minėtas aplinkybes, siekdama maksimaliai apginti galimai pažeidžiamas Pareiškėjo teises, raštu (reg. Nr. 4-8613) kreipėsi į Bendrovę, prašydama pateikti motyvuotus paaiškinimus dėl sutarties sudarymo aplinkybių. Bendrovė raštu (reg. Nr. 5-6073) pateikė ketinamos tarp šalių sudaryti sutarties aplinkybes ir kitą Pareiškėjui naudingą informaciją. Apie tai Pareiškėjas buvo informuotas Tarnybos raštu (reg. Nr. 4-10391).“

7.4. „[...] Pareiškėjo keliamas klausimas dėl elektros energijos tiekimo į sodo namą ir elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarties sudarymo pagal galiojančias teisės aktų nuostatas gali būti sprendžiamas Pareiškėjo ir elektros energijos tiekėjo susitarimu, Šalims aptariant ketinamos sudaryti sutarties sąlygas. Nepavykus susitarti ar tiekėjui susitarimo nevykdant, Pareiškėjo ir elektros energijos tiekėjo ginčą dėl elektros energijos tiekimo pagal kompetenciją sprendžia VEI.“

7.5. „Standartinių elektros energijos persiuntimo paslaugos teikimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygų aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010-04-16

įsakymu Nr. 1-120, 35 punktą ir Standartinių elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygų aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010-02-19 įsakymu Nr. 1-43, 34 punktą nustato, kad tarp vartotojo ir operatoriaus arba tiekėjo kilę ginčai, kurių šalims nepavyko išspręsti tarpusavyje ir išankstinio skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka, teisės aktų nustatyta tvarka sprendžiami teisme.“

7.6. „[...] 2009-07-13 Europos Parlamento ir Tarybos Direktyvos 2009/72/EB *dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių* 3 straipsnio 9 c) punktas numato, jog Europos Sąjungos valstybės narės turi užtikrinti, kad elektros energijos tiekėjai sąskaitose arba kartu su sąskaitomis bei reklaminėje medžiagoje, kurie pateikiami galutiniams vartotojams, pateiktą informaciją apie galutinių vartotojų teises, susijusias su jiems prienamais ginčų sprendimo būdais kilus ginčui.

2013-05-21 Europos Parlamento ir Tarybos Direktyvos 2013/11/ES *dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo* (toliau vadinama – Direktyva 2013/11/ES) 13 straipsnio 3 ir 1 punktai numato, kad Europos Sąjungos valstybės narės turi užtikrinti, jog, nepavykus išspręsti vartotojo ir jų teritorijoje įsisteigusio komercinės veiklos subjekto ginčo dėl vartotojo tiesiogiai komercinės veiklos subjektui pateikto skundo, komercinės veiklos subjektas pateiktą vartotojui informaciją apie alternatyvaus ginčų sprendimo subjektus, kurių paslaugomis tie komercinės veiklos subjektai naudojami kilusiems ginčams su vartotojais spręsti. [...] Direktyvos 2013/11/ES 25 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtinta nuostata, jog Europos Sąjungos valstybės narės, o tarp jų ir Lietuva, turi perkelti šio Europos Sąjungos teisės akto normas į nacionalinę teisę ne vėliau kaip iki 2015 m. liepos 9 d. Manytume, kad tinkamai ir laiku perkėlus Direktyvą 2013/11/ES į Lietuvos Respublikos nacionalinę teisę, minėti klausimai galėtų būti sprendžiami ir alternatyvia ginčų sprendimo tvarka, kurią vartotojui privalėtų pasiūlyti elektros energijos tiekėjas.“

7.7. Pareiškėjo skundas Tarnyboje gautas ir užregistruotas 2014-08-18. Tarnyba 2014-09-03 raštu persiuntė skundą dėl elektros energijos tiekimo sustabdymo ir apskaitos pagal kompetenciją nagrinėti VEI.

Skundo tyrimui reikšmingi teisės aktai

8. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai, teismų praktika

8.1. *Energetikos įstatyme* (arba toliau vadinama – EĮ) nustatyta:

8.1.1. *9 straipsnis* – „1. Valstybinė energetikos inspekcija teisės aktų nustatyta tvarka atlieka valstybinę energetikos kontrolę. [...] 3. Valstybinė energetikos inspekcija: [...] 2) nustatyta tvarka kontroliuoja energetikos objektų, energetikos įrenginių techninę saugą, eksploatavimą, energijos ir energijos išteklių gamybos, perdavimo, skirstymo, tiekimo patikimumą ir vartojimo efektyvumą; [...] 5) kontroliuoja, kaip laikomasi specialiųjų reikalavimų įrengiant ir rekonstruojant energetikos įrenginius, taip pat energetikos įrenginių atitiktį nustatytiems reikalavimams ir tinkamumą naudoti; [...]. 4. Valstybinė energetikos inspekcija atsako už savo sprendimus. Valstybinės energetikos inspekcijos sprendimai gali būti skundžiami įstatymų nustatyta tvarka“;

8.1.2. *34 straipsnis* – „[...] 2. Valstybinė energetikos inspekcija išankstine privaloma skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploataavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo. [...]“

8.2. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* reglamentuojama:

8.2.1. *12 straipsnis* – „1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas: 1) užtikrina vartotojų teisių apsaugą; [...] 5) vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų skundus; 6) įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas; [...]“;

8.2.2. *24 straipsnis* – „[...] 2. Jeigu vartotojas kreipiasi į ginčus nagrinėjančią instituciją prieš tai dėl prašymo dalyko nesikreipęs į [...], paslaugos teikėją arba jeigu dėl to kreipėsi, bet per šio įstatymo 20 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą negavo jokio atsakymo, ginčus nagrinėjanti

institucija turi vartotojo prašymą išsiųsti [...] paslaugų teikėjui ir pasiūlyti per jos nustatytą terminą ginčą išspręsti taikiai. Nesutikdamas spręsti ginčą taikiai, pardavėjas, paslaugų teikėjas pateikia ginčus nagrinėjančiai institucijai motyvuotą paaiškinimą ir jį pagrindžiančius įrodymus. Ginčus nagrinėjanti institucija nenagrinėja ginčo, jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas per jos nustatytą terminą pasiūlo ginčą spręsti taikiai ir vartotojas su tuo sutinka arba per ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu“;

8.2.3. *29 straipsnis* – „Ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės tiek ginčo nagrinėjimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje metu, tiek po šios institucijos sprendimo priėmimo. Kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu“;

8.2.4. *42 straipsnis* – „1. Skundas dėl galimo vartotojų teisių pažeidimo (toliau – skundas) Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai turi būti pateiktas raštu. [...]“

8.3. *Elektros energetikos įstatyme* reglamentuojama:

8.3.1. *10 straipsnis* – „Tarnyba: 1) vykdo elektros energijos buitinių vartotojų teisių ir teisėtų interesų apsaugos valstybinę priežiūrą ir kontrolę; 2) nagrinėja buitinių vartotojų skundus ir ginčus dėl elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo; 3) nagrinėja buitinių vartotojų skundus ir ginčus dėl elektros energijos tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos; [...]“;

8.3.2. *78 straipsnis* – „[...] 2. Elektros energetikos įmonės privalo išnagrinėti gaunamus elektros energijos vartotojų prašymus, pasiūlymus ir skundus dėl teikiamų ar numatomų teikti paslaugų ir atsakyti ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jų gavimo dienos. 3. Valstybinė energetikos inspekcija išankstine privaloma skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų ir elektros energetikos įmonių skundus ir ginčus dėl elektros energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploataavimo, elektros energijos kokybės reikalavimų, avarių, elektros energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo. Valstybinė energetikos inspekcija išankstine neprivaloma skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų ir elektros energetikos įmonių skundus ir ginčus dėl elektros energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą elektros energiją pažeidimų. [...] 5. Elektros energijos buitinių vartotojų skundus dėl elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, taip pat buitinių vartotojų skundus dėl elektros energijos tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos nagrinėja Tarnyba. 6. Jeigu vartotojas, kuris dėl prašymo dalyko prieš tai nesikreipė į tiekėją, kreipiasi į skundus ir ginčus nagrinėjančią instituciją, ši imasi priemonių šalims sutaisyti. Ginčas nenagrinėjamas, jeigu tiekėjas per šios institucijos nustatytą terminą pasiūlo taikų ginčo sprendimo būdą ir vartotojas sutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu arba per nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu. Tiekėjas, teikiantis vartotojui pasiūlymą dėl taikaus ginčo sprendimo būdo, privalo raštu informuoti vartotoją apie teikiamą pasiūlymą, pateikti visą reikalingą informaciją apie siūlomą taikų ginčo sprendimo būdą ir aiškiai nurodyti, kad vartotojui per nustatytą terminą nepranešus tiekėjui, kad jis nesutinka su taikiu ginčo sprendimo būdu, ginčas nebus nagrinėjamas.“

8.4. *Seimo kontrolierių įstatyme* reglamentuojama:

8.4.1. *2 straipsnis* – „[...] 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“;

8.4.2. *12 straipsnis* – „1. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje“;

8.4.3. *17 straipsnis* – „1. Seimo kontrolierius [...] priima sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą, apie tai informuodamas pareiškėją, jeigu: [...] 3) skunde nurodytų aplinkybių tyrimas nepriklauso Seimo kontrolieriaus kompetencijai.“

8.5. *Civilinio kodekso 1.138 straipsnyje reglamentuojama* – „Civilines teises įstatymų nustatyta tvarka gina teismas, neviršydamas savo kompetencijos, šiais būdais: 1) pripažindamas tas teises; 2) atkurdamas buvusią iki teisės pažeidimo padėtį; 3) užkirsdamas kelią teisę pažeidžiantiems veiksams ar uždrausdamas atlikti veiksmus, keliančius pagrįstą grėsmę žalai atsirasti (prevencinis ieškinys); 4) priteisdamas įvykdyti pareigą natūra; 5) nutraukdamas arba pakeisdamas teisinį santykį; 6) išieškodamas iš pažeidusio teisę asmens padarytą turtinę ar neturtinę žalą (nuostolius), o įstatymų arba sutarties numatytais atvejais – netesybas (baudą, delspinigius); 7) pripažindamas negaliojančiais valstybės ar savivaldybių institucijų arba pareigūnų aktus, prieštaraujančius įstatymams, šio kodekso 1.3 straipsnio 4 dalyje numatytais atvejais; 8) kitais įstatymų numatytais būdais.“

8.6. *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2009-10-01 įsakymu Nr. 1-141 patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklėse* (toliau vadinama – Taisyklės) reglamentuojama: „[...] 8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetenciją. Jeigu Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kuriai pateiktas prašymas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, **ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo įstaigoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai** (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis. [...] 11. Tais atvejais, kai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai priklauso tik dalis prašyme išdėstytų klausimų, prašymas, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai nepriskirtų klausimų dalyje, **per 5 darbo dienas persiunčiamas nagrinėti kitoms kompetentingoms institucijoms, apie tai pranešant pareiškėjui bei nurodant, kurie prašyme išdėstyti klausimai bus nagrinėjami pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetenciją**. Jei nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją galėtų nagrinėti prašyme išdėstytus klausimus, neįeinančius į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetenciją, jie paliekami nenagrinėti apie tai pranešant pareiškėjui. [...]“

8.7. *VEI viršininko 2012-11-20 įsakymu Nr. IV-134 patvirtintame Išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo tvarkos apraše* (toliau vadinama – Aprašas), galiojusiame iki 2015-01-27, reglamentuojama:

8.7.1. *3 punktas* – „[...] 3.8. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į VEI, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti. 3.9. **Ginčas** – pareiškėjo ir skundžiamos įmonės konfliktas, kuris grindžiamas pažeistais teisiniais interesais ir kuris VEI nagrinėjamas Aprašo VII skyriuje numatyta tvarka. Ginču taip pat laikomas vartotojo ir energetikos įmonės konfliktas, kai šalys jį siekė išspręsti taikiai, tačiau to padaryti nepavyko“;

8.7.2. *43 punktas* – „Asmuo, manantis, kad skundžiama įmonė pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, ir ketinantis dėl to kreiptis į VEI, prieš kreipdamasis į VEI privalo raštu kreiptis į skundžiamą įmonę, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą. Tuo atveju, jeigu pareiškėjas (vartotojas) kreipiasi į VEI prieš tai nesikreipęs į paslaugos teikėją (skundžiamą įmonę) arba jeigu dėl to kreipėsi, bet per teisės aktuose numatytą terminą negavo jokio atsakymo, **VEI turi pareiškėjo (vartotojo) skundą išsiųsti energetikos įmonei (skundžiamai įmonei) ir pasiūlyti per VEI nustatytą terminą ginčą išspręsti taikiai**. Persiunčiant pareiškėjo (vartotojo) skundą skundžiamai įmonei, VEI apie tai informuoja ir pareiškėją (vartotoją). Pareiškėjui (vartotojui) taip pat nurodomas terminas, per kurį jis turi teisę pranešti VEI, kad nesutinka su skundžiamos įmonės priimtu arba siūlomu sprendimu.“

8.8. *Administracinių bylų teisenos įstatymo 15 straipsnyje* reglamentuojama: „1. Administraciniai teismai sprendžia bylas dėl: [...] 3) žalos, atsiradusios dėl viešojo administravimo subjektų neteisėtų veiksmų, atlyginimo (Civilinio kodekso 6.271 straipsnis); [...]“

8.9. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009-04-14 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-166/2009:

„[...] Žalos dydis – viena iš įrodinėjimo dalyką sudarančių aplinkybių bylose dėl žalos atlyginimo, šios aplinkybės **įrodinėjimo našta tenka nukentėjusiam asmeniui**. Nukentėjusio asmens patirtų turtinių netekimų dydis gali būti nustatytas nuostolius apskaičiuojant pagal prarasto

turto atkuriamąją vertę. [...] Žalos dydis tokiuose ginčiuose gali būti įrodinėjamas visais įstatymo reikalavimus atitinkančiais įrodymais (turto vertintojo pažymomis, sąmatomis, kt.), laikantis bendrųjų įrodinėjimo civiliniame procese taisyklių [...].“

9. Atsižvelgiant į Pareiškėjo skundo turinį bei tyrimo metu paaiškėjusias aplinkybes, išskiriamos šios skundo dalys:

9.1. Dėl VEI pareigūnų veiksų (neveikimo).

9.2. Dėl Tarnybos pareigūnų veiksų (neveikimo).

Dėl VEI pareigūnų veiksų (neveikimo)

Išvados

10. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes (šios pažymos 1–7 paragrafai) bei teisinį reglamentavimą, nurodytą šios pažymos 8 paragrafe, konstatuotina, kad:

10.1. vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsniu (šios pažymos 8.2.2 papunktis), ginčus nagrinėjanti institucija vartotojo skundą persiunčia paslaugos teikėjui, jeigu vartotojas prieš pateikdamas skundą nesikreipė į paslaugos teikėją arba kreipėsi ir negavo atsakymo, siūlydama ginčą išspręsti taikiai.

Elektros energetikos įstatymo 78 straipsnio 6 punkte (šios pažymos 8.3.2 papunktis) reglamentuota, jog ginčus nagrinėjanti institucija imasi priemonių šalims sutaisyti, „jeigu vartotojas, kuris dėl prašymo dalyko prieš tai nesikreipė į tiekėją, kreipiasi į skundus ir ginčus nagrinėjančią institucijai.“

Aprašo 43 punkte (šios pažymos 8.7.2 papunktis) nustatyta, kad VEI turi persiųsti pareiškėjo skundą skundžiamai energetikos įmonei ir pasiūlyti per nustatytą terminą ginčą išspręsti taikiai.

Kadangi Pareiškėjas į VEI kreipėsi su skundu negavęs atsakymo iš Bendrovės, VEI, vadovaudamasi pirmiau nurodytų teisės aktų nuostatomis, iš Tarnybos gautą Pareiškėjo skundą 2014-09-15 raštu persiuntė Bendrovei, siūlydama susidariusią situaciją išspręsti taikiai iki 2014-09-30 (šios pažymos 4.4 punktas), informuoti Pareiškėją ir VEI apie priimtus sprendimus iki 2014-10-10.

VEI, vadovaudamasi Aprašo 43 punktu, Pareiškėjui paaiškino, kad, jeigu jis nesutiks su Bendrovės priimtu arba siūlomu sprendimu, per 10 dienų gali informuoti VEI, kad nesutinka su Bendrovės sprendimu (šios pažymos 4.4 punktas);

10.2. Elektros energetikos įstatymo 78 straipsnio 6 punkte (šios pažymos 8.3.2 papunktis) nustatyta, kad *ginčas nenagrinėjamas, jeigu tiekėjas per šios institucijos nustatytą terminą pasiūlo taikų ginčo sprendimo būdą ir vartotojas sutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu* arba per nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsnyje nurodyta, jog ginčus nagrinėjanti institucija nenagrinėja ginčo, jeigu vartotojas per ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu (šios pažymos 8.2.2 papunktis).

VEI, negavusi iš Pareiškėjo informacijos, kad jis nesutinka su Bendrovės pasiūlytu ginčo taikiu sprendimo būdu (pagal pateiktą informaciją, Bendrovė telefonu galimai derino su Pareiškėju aplinkybes; šios pažymos 6.15 punktas) arba su 2014-10-17 Bendrovės rašte pateikta informacija, vadovaudamasi pirmiau nurodytų teisės aktų nuostatomis, Pareiškėjo skundo dėl galimai pažeistų jo teisių nenagrinėjo nei kaip skundo, nei kaip prašymo spręsti ginčą.

Seimo kontrolierius negali nei paneigti, nei patvirtinti informacijos, jog Bendrovė siūlė Pareiškėjui taikiai spręsti konfliktą, t. y. telefonu su Pareiškėju derino elektros apskaitos prietaiso įrengimo laiką bei kitas aplinkybes, ir Pareiškėjas sutiko, kad EAP būtų įrengtas jam nedalyvaujant;

10.3. VEI, gavusi Pareiškėjo skundą (persiustą Tarnybos), vadovavosi galiojančių teisės aktų nuostatomis (persiuntė Bendrovei skundą, siūlydama taikiai spręsti ginčą), taigi VEI pareigūnų

veiksmuose biurokratizmo nenustatyta. Tačiau, 2014-10-17 gavusi Bendrovės paaiškinimą dėl ginčo išsprendimo taikiai, *VEI neatkreipė dėmesio, kad:*

10.3.1. Bendrovė telefonu (galimai) su Pareiškėju derino ginčo išsprendimo aplinkybes, nors Elektros energetikos įstatymo 78 straipsnyje imperatyviai nurodoma, kad „*tiekėjas, teikiantis vartotojui pasiūlymą dėl taikaus ginčo sprendimo būdo, privalo raštu informuoti vartotoją apie teikiamą pasiūlymą, pateikti visą reikalingą informaciją apie siūlomą taikų ginčo sprendimo būdą ir aiškiai nurodyti, kad vartotojui per nustatytą terminą nepranešus tiekėjui, kad jis nesutinka su taikiu ginčo sprendimo būdu, ginčas nebus nagrinėjamas.*“

Pažymėtina ir tai, kad VEI savo 2014-09-15 rašte Bendrovei (šios pažymos 4.4 punktas), siūlydama ginčą su Pareiškėju spręsti taikiai, nenurodė / nepaaiškino Bendrovei, kokių būdu, vadovaujantis galiojančiais teisės aktais, ji turi informuoti Pareiškėją apie teikiamą siūlymą;

10.3.2. Pareiškėjas skunde Tarnybai nurodė, jog elektros energijos tiekimas į sodo namą ***buvo nutrauktas vėlyvą 2013 metų rudenį*** (šios pažymos 6.13 punktas), o ne 2014-03-22, kaip rašoma VEI 2014-09-15 rašte (šios pažymos 4.4 punktas). Pažymėtina, kad ši data nurodoma ir Tarnybos 2014-09-03 rašte (šios pažymos 4.2 punktas), todėl Pareiškėjas pagrįstai piktinasi ir teigia, kad VEI rašte parašyta „netiesa“ (šios pažymos 2.1 punktas).

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad VEI ir Seimo kontrolieriui nepateikė konkretaus paaiškinimo dėl įrašytos netikslios datos, nors 2014-11-13 paklausime buvo prašyta pateikti „informaciją ir paaiškinimus dėl šio rašto 2–4 paragrafuose nurodytų aplinkybių“.

11. Apibendrinus pirmiau nurodytas išvadas, konstatuotina, kad dėl 10.3.1 ir 10.3.2 papunkčiuose pateiktų išvadų Pareiškėjo skundas pripažintinas pagrįstu.

12. Atkreiptinas Pareiškėjo dėmesys į tai, kad:

12.1. vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 17 straipsnio 1 dalies 3 punktu (šio rašto 8.4.3 papunktis) atsisakome tirti Skundo dalį dėl Bendrovės darbuotojų veiksmų (neveikimo), nes, pagal Seimo kontrolierių įstatymo 2 straipsnio 2 dalies nuostatas, Bendrovės darbuotojai nėra pareigūnai (šio rašto 8.4.1 papunktis), taigi, jų veiksmų (neveikimo) tyrimas nepriklauso Seimo kontrolieriaus kompetencijai (šio rašto 8.4.2 papunktis);

12.2 VEI pareigūnų veiksmais (neveikimu) galimai Pareiškėjui padarytos turtinės bei neturtinės žalos nustatymo ir atlyginimo klausimas, remiantis Administracinių bylų teisenos įstatymo normomis (šio rašto 8.8 punktas), sprendinys teismo tvarka. Akcentuotina tai, kad Pareiškėjas turi įrodyti savo patirtus nuostolius, nes įrodinėjimo našta tenka nukentėjusiam asmeniui (šio rašto 8.9 punktas).

Dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo)

Išvados

13. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes (šios pažymos 1–7 paragrafai) bei teisinį reglamentavimą, nurodytą šios pažymos 8 paragrafe, konstatuotina, kad:

13.1. Tarnybos funkcijos yra įtvirtintos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnyje. Šis straipsnis nustato, kad Tarnyba nagrinėja vartotojų skundus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, įstatymų nustatyta tvarka *kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas*, taiko įstatymų numatytas poveikio priemones, taip pat Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka gina vartotojų viešąjį interesą ir atlieka kitas teisės aktuose priskirtas funkcijas.

Pagal šio įstatymo 23 straipsnio 1 dalį, kiekvienas vartotojas turi teisę šio straipsnio nustatyta tvarka pateikti prašymą ginčus nagrinėjančiai institucijai, kad būtų apgintos galimai pažeistos ar ginčijamos jo teisės ir įstatymais saugomi jo interesai. Tarnyba Pareiškėjo kreipimąsi pripažino prašymu dėl elektros energijos tiekimo sustabdymo. Tarnyba, įvertinusi, kad Pareiškėjas

jokių sutarčių su Bendrove nebuvo sudaręs (sutartis sudaryta su Bendrija, Pareiškėjas buvo subabonentas), vadovaudamasi Tarnybai priskirtomis funkcijomis, Pareiškėjo prašymą 2014-09-03 raštu persiuntė nagrinėti pagal kompetenciją VEI (dėl elektros energijos tiekimo sustabdymo);

13.2. Tarnyba, siekdama išsiaiškinti aplinkybes bei padėti Pareiškėjui, kreipėsi į Bendrovę, prašydama pateikti paaiškinimus dėl sutarties sudarymo aplinkybių. Gavus iš Bendrovės paaiškinimus dėl *ketinamos sudaryti* su Pareiškėju sutarties, Pareiškėjas buvo informuotas apie tai 2014-10-16 raštu (šios pažymos 4.5 punktas);

13.3. Tarnyba Pareiškėjo prašymą nagrinėjo vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymu jai nustatyta kompetencija bei ėmėsi veiksmų priskirtoms funkcijoms atlikti;

13.4. vadovaujantis Taisyklių 8 punktu (šios pažymos 8.6 punktas), jeigu Tarnybos kompetencijai priklauso tik dalis prašyme išdėstytų klausimų, prašymas (Tarnybai nepriskirtų klausimų dalis) per 5 darbo dienas persiunčiamas nagrinėti kompetentingoms institucijoms, apie tai pranešant pareiškėjui.

Tarnyboje Pareiškėjo skundas / prašymas gautas ir užregistruotas 2014-08-18, o VEI persiūstas 2014-09-03 (šios pažymos 7.7 punktas), t. y. pažeidžiant Taisyklėse nustatytą terminą. Dėl šios aplinkybės Pareiškėjo skundas pripažintinas pagrįstu.

14. Atkreiptinas Pareiškėjo dėmesys į tai, kad, vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo nuostatomis, turtinės ir neturtinės žalos nustatymo bei atlyginimo klausimų tyrimas nepriskirtas Seimo kontrolierių kompetencijai.

Taigi, vadovaujantis Administracinių bylų teisenos įstatymo nuostatomis (šio rašto 8.8 punktas), skunde Pareiškėjo nurodomos aplinkybės dėl jam galimai padarytos turtinės ir neturtinės žalos spręstinos teismo tvarka.

15. Atkreiptinas dėmesys į Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo, Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktiką dėl Konstitucijoje įtvirtinto atsakingo valdymo, gero administravimo principų, kylančių iš konstitucinės nuostatos „valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“. Įstatymais pagrįstas ir objektyvus asmenų prašymų, skundų nagrinėjimas yra viena iš šios konstitucinės nuostatos įgyvendinimo sričių, atspindinti viešojo administravimo subjekto veiklą, jam priskirtų funkcijų vykdymą. Akcentuotina, kad „[...] kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės, draudimo diskriminuoti, asmenų lygybės prieš įstatymą, proporcingumo ir kt.) bei gero administravimo, atsakingo valdymo principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktinaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.)“ (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2012 m. kovo 1 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A502-1605/2012).

Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi Viešojo administravimo įstatyme nurodytais viešojo administravimo principais, įskaitant subsidarumo principą, kuris reiškia, kad viešojo administravimo subjektų sprendimai turi būti priimami ir įgyvendinami tuo viešojo administravimo sistemos lygiu, kuriuo jie yra efektyviausi (Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 7 punktas), t. y. pats viešojo administravimo subjektas pasirenka vidaus organizacines priemones ir išteklius, kad galėtų tinkamai atlikti jam pavestas funkcijas.

III. SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

16. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia:

16.1. X skundą dėl Valstybinės energetikos inspekcijos pareigūnų veiksmų (šios pažymos 11 punktas) pripažinti pagrįstu;

16.2. X skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų veiksmų (šios pažymos 13.4 punktas) pripažinti pagrįstu.

IV. SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

17. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 14, 17 punktais Seimo kontrolierius rekomenduoja:

17.1. *Valstybinės energetikos inspekcijos viršininkui* –

17.1.1. atkreipti dėmesį į pažymos 10.3.1 papunktyje pateiktas išvadas ir imtis priemonių, persiunčiant vartotojų skundus paslaugų teikėjams siūlant ginčą spręsti taikiai, aiškiai nurodyti / paaiškinti paslaugų teikėjams, kokia forma jie turi vartotojams pateikti siūlymus dėl ginčo taikaus sprendimo būdo;

17.1.2. imtis priemonių, kad VEI raštuose būtų tiksliai cituojamos / nurodomos pareiškėjų skunduose aprašomos aplinkybės;

17.2. *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui* – atkreipti dėmesį į pažymos 13.4 punkte pateiktas išvadas bei imtis priemonių, kad pareiškėjų skundai / prašymai būtų nagrinėjami ir esant reikalui persiunčiami kitoms kompetentingoms institucijoms vadovaujantis teisės aktais nustatytais terminais.

Prašytume apie rekomendacijų vykdymą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių informuoti iki 2016-01-29.

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas