



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINĘ ENERGETIKOS INSPEKCIJĄ PRIE ENERGETIKOS MINISTERIJOS

2014-06-27 Nr. 4D-2014/1-466
Vilnius

I. SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius gavo X (toliau vadinama – Pareiškėja) skundą dėl Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos (arba toliau – VEI) pareigūnų veiksmų (neveikimo) Pareiškėjos skundų nagrinėjimo šioje institucijoje klausimais (toliau vadinama – skundas).

2. Pareiškėja skunde nurodo:

2.1. „VEI 2014-02-04 buvo priimtas nagrinėti mano [...] skundas. Skundo priėmimas nagrinėti įformintas suteikiant jam unikalų numerį 4R-77 (toliau vadinama – Skundas). Jame skundžiami subjektai dėl neteisėto, LR teisės aktus pažeidžiančio, atsijungimo nuo centralizuotos šildymo sistemos. Kas sąlygoja viešosios tvarkos ir mano, kaip bendrosios dalinės nuosavybės savininkės, teisių pažeidimą“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „VEI išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo 44 p. (toliau vadinama – Aprašas) pasakyta, jog skundas išnagrinėjamas ne vėliau kaip per 30 dienų nuo jo priėmimo VEI datos, išskyrus tuos atvejus, kai dėl išimtinių aplinkybių (pavyzdžiui, daug įrodymų, sudėtingos skundo aplinkybės) skundai nagrinėti reikia ilgesnio laiko. Šį terminą pratęsti turi teisę VEI viršininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl skundo nagrinėjimo, motyvuotu procedūrinio sprendimu, tais atvejais, kai dėl išimtinių aplinkybių (pavyzdžiui, daug įrodymų, sudėtingos skundo aplinkybės) skundai išnagrinėti reikia ilgesnio laiko.“

2.3. „Teikiant šį skundą Seimo kontrolieriui 2014-03-26 dėl VEI ir vyriausiojo inžinieriaus-inspektoriaus (šilumai) A. Sukacko biurokratizmo praėjo 36 dienos ir atsakymas vis dar nėra pateiktas.“

2.4. „Už VEI nagrinėjamą Skundą yra atsakingas įstaigos inžinieriaus-inspektoriaus (šilumai) A. Sukackas. Su minėtu valstybės tarnautoju man [...] teko kalbėtis telefonu bei asmeniškai:

– *Pirmasis pokalbis* įvyko 2014-03-17, pono Arvydo Sukacko buvo paklausta, kodėl per VEI tvarkos aprašo nustatytą terminą Skundas buvo neišnagrinėtas ir kodėl nepateiktas nei išsamus sprendimas, nei galimas procesinis sprendimas jame.

A. Sukackas pasidžiaugė, kad Skundas-1 buvo labai išsamus, prie jo pridėti įrodymai akivaizdūs, tačiau apgailestavo, jog, pasak jo, VEI Pareiškėjos pateiktas Skundas įregistruotas ne kaip skundas, o kaip ginčas. Ko pasekoje, pagal VEI tvarkos aprašo 100 p., **jam nustatytas ne 30 dienų nagrinėjimo terminas, o 4 mėnesių**. Tačiau noriu atkreipti Seimo kontrolieriaus dėmesį, kad

VEI pateiktas mano Skundas įregistruotas būtent skundo teisine forma, o ne A. Sukacko minima ginčo forma. Tai buvo pasakyta ir A. Sukackui, tačiau pastarasis atsakė nieko nežinąs, pasak jo, matyt, bus įsivėlusį klaida sistemoje. [...] A. Sukackas informavo, kad, pradėjus patikrinimą skundžiamiesiems subjektams priklausančiuose garažuose, buvo sudaryta komisija, kuri 2014-02-25 nustatė, jog iš tiesų yra atsijungta nuo centralizuotos šildymo sistemos pažeidžiant teisės aktus. [...] patikino, kad jis laukia atsakymo iš Vilniaus miesto savivaldybės, kuris turėtų būti gautas 2014-03-20. Kokio atsakymo ir kokią įtaką jis turi VEI nagrinėjamame Skunde, A. Sukackas neatsakė.

Kilus minėtoms abejonėms dėl VEI šališkumo ir efektyvaus administracinio darbo, be to, keliskart patikinus A. Sukacką, kad mano, VEI paduotas raštas, įformintas skundu, ir nesulaukus racionalaus paaiškinimo, kodėl pastarasis jį traktuoja ginču, nusprendžiau raštu kreiptis į VEI dėl informacijos pateikimo ir galimo VEI tvarkos aprašo ir VAĮ [Viešojo administravimo įstatymo] pažeidimo.

– 2014-03-18 nuvykau į VEI ir pateikiau prašymą (raštišką) su reikalavimu pateikti informaciją dėl priimtų sprendimų ir veiksmų nagrinėjamame Skunde (toliau vadinama – Prašymas). Šį Prašymą grindžiant VEI tvarkos aprašo 44 p., LR viešojo administravimo įstatymo (toliau vadinama – VAĮ) 3 str. 6 p. bei 8 str. 4 d.

VEI atsakymo į Prašymą nepateikė.

– 2014-03-24 telefonu susisiekiu su A. Sukacku, kaip asmeniu, atsakingu už Skundo-1 nagrinėjimą. Pastarasis atsakė, kad raštas iš Vilniaus miesto savivaldybės dar nėra gautas. Paklaustas, kokie veiksmai jau atlikti ir ko toliau bus imtasi nagrinėjant Skundą, A. Sukackas atsakė, kad bus organizuojamas visų ..., esančio namo bendrosios dalinės nuosavybės savininkų susirinkimas. Taip pat A. Sukackas informavo, kad UAB „B“, kaip pastato, ..., Vilniaus m. sav., administratorius, bus įpareigotas imtis atitinkamų veiksmų.“

2.5. „Neskaitant, kad VEI nepateikė išnagrinėto Skundo sprendimo, pažeidžiant VEI tvarkos aprašą bei VAĮ, A. Sukacko pateikta tolesnė veiksmų eiga [...] neatitinka įstatymais numatytų sankcijų taikymo asmenims, pažeidusiems šilumos tiekimo taisyklės, viešąją tvarką, LR civilinį kodeksą.“

2.6. „[...] išnagrinėjus teisės aktus, reglamentuojančius šilumos tiekimą ir atsijungimą nuo centralizuotų šildymo sistemų, A. Sukacko minimas bendrosios dalinės nuosavybės savininkų susirinkimas, pagal LR CK [Lietuvos Respublikos civilinio kodekso], turėjo būti organizuojamas iki jau įvykdyto neteisėto šilumos tiekimo nutraukimo. Tuo tarpu UAB „B“ įpareigojimas imtis tam tikrų veiksmų sprendimo vykdymui neturi jokios reikšmės. Turėtų būti taikomos LR administracinių teisės pažeidimų kodekso 99(2) numatytos sankcijos, įpareigojant skundžiamus subjektus atstatyti šildymą, priešingu atveju jiems skiriant baudą, kuri būtų priverstinai vykdoma.“

2.7. „[...] noriu atkreipti Seimo kontrolieriaus dėmesį, kad VEI yra ikiteisminė institucija, nagrinėjanti asmenų skundus dėl neteisėto atsijungimo nuo šildymo sistemų. Jei išnagrinėjus skundą, neliks suvaržymų kreiptis į teismą civilinio ar administracinio proceso tvarka. VEI nagrinėjamame Skunde yra keliamas klausimas dėl mano teisių ir teisėtų interesų pažeidimo. Šis pažeidimas yra tęstinis ir tęsiasi ne vienerius metus. Neketinu laukti, kol ateis žiemos sezonas ir vėl bus pažeidžiama teisė į įstatymo numatytą gyvenimo kokybę. Todėl prašau, kad valstybės įgaliotos institucijos būtų įpareigosotos vykdyti įstatymus ir apginti asmenų teises, kurios galimai yra pažeistos.“

3. Pareiškėja prašo Seimo kontrolierių:

3.1. „atlikti tyrimą, dėl VEI ir jos darbuotojo A. Sukacko galimai biurokratinių veiksmų“;

3.2. „nustatyti, ar nebuvo pažeistas VAĮ ir kiti Skunde minimi teisės aktai“;

3.3. „įpareigoti VEI ir jos darbuotoją A. Sukacką, atsakingą už Skundo išnagrinėjimą, išnagrinėti Skundą-1 nešališkai, objektyviai ir kuo mažesnėmis sąnaudomis.“

4. Kartu su skundu Pareiškėja pateikė 2014-02-04 VEI pažymą apie priimtą Skundą (*pastaba*: adresuota X) Nr. 13R-50 (toliau vadinama – Pažyma).

Pažymoje nurodyta:

„Jūsų skundas šilumos (*pastaba*: toliau turėtų būti pateiktas trumpas skundo turinio apibūdinimas, tačiau ši grafa neužpildyta).

Gautas 2014-02-03 ir įregistruotas Nr. 4R-77. Jūsų skundas perduotas nagrinėti Vilniaus teritorinio skyriaus vyr. inžinieriui-inspektoriui A. Sukackui. Skundą priėmė skyriaus vyr. specialistė L. Adomaitienė.“

II. TYRIMAS IR IŠVADOS

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

Skundo tyrimui reikšmingos aplinkybės

6. VEI Seimo kontrolieriui pateikė paaiškinimus ir informaciją:

6.1. „VEI pagal Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2011-03-15 įsakymu Nr. 1-63 patvirtintų VEI nuostatų (toliau vadinama – Nuostatai) suteiktą kompetenciją išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja skundus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarijų, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, gamtinių sistemų įrengimo, vartotojų sistemų prijungimo sąlygų bei perdavimo, laikymo, skirstymo ar SGD sistemų techninės saugos ir patikimumo, šilumos ir karšto vandens sistemų prižiūrėtojo veiklos ar neveikimo.“

6.2. „VEI, gavusi Pareiškėjos Skundą, ėmėsi veiksmų dėl šildymo ir karšto vandens sistemų prižiūrėtojo veiklos ir Skunde nurodytų faktų patikrinimo. VEI 2014-02-11 raštu Nr. 2R-506 paprašė daugiabučio namo, esančio ... [*pastaba*: toliau vadinama – Namas] administratoriaus UAB „B“ [*pastaba*: toliau vadinama – Administratorius] pateikti papildomą informaciją.“

6.3. „VEI Vilniaus teritorinio skyriaus [*pastaba*: toliau vadinama – Vilniaus skyrius] vyriausiasis inžinierius-inspektorius Arvydas Sukackas kartu su Vilniaus miesto savivaldybės administracijos [*pastaba*: toliau vadinama – Savivaldybė] Aplinkos ir energetikos departamento Energetikos skyriaus vyriausiuoju specialistu Vladu Tumu, Administratoriaus darbų vadovu Algirdu Šimoniu ir vadybininke Vilija Navickiene patikrino Namą šildymo ir karšto vandens sistemą ir nustatė blogos šildymo kokybės priežastis. VEI, atsižvelgdama į savo kompetenciją ir patikrinimo metu rastus pažeidimus, surašė 2014-02-27 nurodymą Nr. 12IP1-61 ir kontroliuoja jo vykdymo eigą.“

6.4. „[...] dėl kitų šildymo kokybę bloginančių priežasčių Savivaldybė 2014-03-25 raštu Nr. A51-24754/14-(3.3.10.1-EM4) [...] įpareigojo Administratorių pasibaigus 2013 / 2014 metų šildymo sezonui per 2 savaites organizuoti namo ... bendraturčių susirinkimą ir spęsti:

- garažų atitvarų ir perdengimų, besiribojančių su gyvenamosiomis patalpomis, apšiltinimo klausimą, parengti ir pateikti lokalinę darbų sąmatą;
- bendrojo naudojimo laiptinių šildymo sistemų atstatymą pagal projektą, pateikti lokalinę sąmatą.“

6.5. „Gavus Skundą iš karto buvo nuspręsta jį nagrinėti kaip ginčą dėl Skunde dalyvaujančių subjektų, dėl klausimų sudėtingumo, taip pat atsižvelgta į tai, kad Pareiškėjos problemų sprendimas reikalauja nuodugnaus ne tik VEI, bet ir Savivaldybės bei Administratoriaus dalyvavimo. VEI Vilniaus skyriaus vedėjas Pareiškėjos Skundą nurodė nagrinėti kaip prašymą

išspręsti ginčą ir *nustatė nagrinėjimo terminą iki 2014-06-02.*“

6.6. „Registruojant Skundą Pareiškėja nebuvo informuota, kad Skundas bus nagrinėjamas kaip prašymas išspręsti ginčą, kadangi teisės aktuose nėra nustatyta pareiga raštu informuoti apie nagrinėjimo trukmę. Tačiau Pareiškėja vėliau ne kartą buvo žodžiu informuota, kad jos Skundas bus nagrinėjamas kaip prašymas išspręsti ginčą (šį faktą savo raštuose pripažįsta ir pati Pareiškėja).“

6.7. „Pareiškėjai nėra išsiųstas sprendimas dėl Skunde nurodytų aplinkybių, nes Skundo nagrinėjimo terminas, atsižvelgiant į Pareiškėjos keliamas sudėtingas problemas, nustatytas iki 2014-06-02, be to, Skundo nagrinėjimo terminas priklauso ne tik nuo VEI, bet ir nuo Savivaldybės administracijos veiksmų. VEI atkreipia dėmesį, kad 2014-04-29 buvo priimtas bendras VEI, Savivaldybės bei Administratoriaus sprendimas ir atsakymas Pareiškėjai bus išsiųstas artimiausiu metu.“

6.8. „Pareiškėjos Prašymas VEI gautas ir užregistruotas 2014-03-19, jį pavesta nagrinėti VEI Vilniaus skyriaus vyriausiajam inžinieriui-inspektoriumi A. Sukackui. Pareiškėjos Prašymas nagrinėtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis (toliau vadinama – Taisyklės). Pareiškėjai atsakyta VEI 2014-04-15 raštu Nr. 2R-1294.“

6.9. „[...] pagal Skunde nurodytus argumentus buvo akivaizdžiai matyti, kad tai yra prašymas išspręsti kilusį ginčą tarp Pareiškėjos, Administratoriaus ir garažų savininkų, todėl nebuvo pagrindo tikrinti, ar Skundas buvo pagrįstai priskirtas ginčų kategorijai.“

6.10. „Visi VEI gauti prašymai, skundai ir prašymai išspręsti ginčą registruojami toje pačioje dokumentų valdymo sistemoje *DocLogix* ir tame pačiame skundų registre Nr. 4R. Registruojant dokumentus dokumentų valdymo sistemoje *DocLogix* nurodomas išnagrinėjimo terminas.“

6.11. „Jei pareiškėjai teiraujasi, VEI informuoja juos žodžiu arba raštu apie skundų ir ginčų nagrinėjimą ir suteikia visą reikiamą informaciją.“

6.12. „VEI vertinimu, Pareiškėjai pateikta pažyma nepažeidžia teisės aktų nustatytų reikalavimų. VEI atkreipia dėmesį, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-12-22 nutarimu Nr. 1326 „Dėl skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ buvo patvirtinta skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma. VEI atkreipia dėmesį, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybė nėra patvirtinusi atskiros formos prašymams išspręsti ginčus [...].“

7. Tyrimo metu bus vertinami Seimo kontrolieriui pateikti šie dokumentai:

7.1. Skundas, registruotas VEI (kopija), iš kurio nustatyta:

7.1.1. Skundas gautas ir užregistruotas VEI 2014-02-03, Nr. 4R-77;

7.1.2. jame esanti viza: „A. Sukackui. [parašas]. 2014-02-04.“

7.2. Išrašas iš VEI elektroninės informacijos valdymo sistemos *DocLogix* (kopija), iš kurio nustatyta:

7.2.1. „Registracijos Nr. 4R-77, registracijos data 2014-02-04“;

7.2.2. „Pareiškėja X, ...“;

7.2.3. „Gavimo data 2014-02-03“;

7.2.4. „Pavadinimas Skundas“;

7.2.5. „Skundo pobūdis Dėl energetikos įrenginių eksploatavimo“;

7.2.6. „Nurodyta išnagrinėjimo data **2014-06-02**“;

7.3. Pareiškėja 2014-03-19 prašymu kreipėsi į VEI, prašydama „raštiškai pateikti informaciją apie priimtą sprendimą [...] Skunde ir apie Skunde priimtus procesinius sprendimus.“

7.4. VEI 2014-04-15 raštu Nr. 2R-1294 (į Pareiškėjos 2014-03-19 prašymą) Pareiškėjai paaiškino, kokių veiksmų ėmėsi gavusi jos Skundą (rašte Pareiškėjos Skundas įvardijamas kaip *Prašymas išspręsti ginčą dėl higienos reikalavimus atitinkančių patalpų oro temperatūros*

užtikrinimo bute ir dėl galimai neteisėto Namų trijų garažų patalpų savininkų savavališko atsijungimo nuo centralizuoto šildymo sistemos), ir informavo, kad „ginčas **dėl jo sudėtingumo** [...] išsprendžiamas ne vėliau kaip per 4 mėnesius iki 2014-06-02.“

7.5. VEI 2014-02-27 Administratoriui surašė nurodymą Nr. 12JP1-61 ir įpareigojo pašalinti išvardytus pažeidimus suderintais terminais:

„1. Pastato šildymo sistemos apraše nenurodyta kiekvieno šildymo prietaiso galia su šilumnešio srautais stovuose. Iki 2014-08-01.

2. Šildymo sistemos stovuose neįrengtos hidraulinio balansavimo priemonės, turinčios graduotas nustatymo skales, sudarančios galimybę matuoti ir reguliuoti šilumnešio debitą ir temperatūrą ir aprūpintos techninėmis reguliavimo charakteristikomis. Iki 2014-10-01.

3. Nepateiktas patvirtintas pastato šildymo ir karšto vandens sistemos projektas. Iki 2014-08-01.

4. nepateiktas šildymo prietaisų galios atitikties projektui nustatymo aktas. Iki 2014-09-15.“

7.6. Prašymo išspręsti ginčą žodinio nagrinėjimo posėdžio protokolas, iš kurio nustatyta, jog nutarta:

„1. Bendrovė (Administratorius) pasiūlys garažų savininkams geranoriškai atlikti garažų atitvarų ir perdengimų apšiltinimo darbus.

2. Nerandant kompromiso, jeigu garažų savininkai geranoriškai neatliks lubų apšiltinimo darbų, tai yra teisminis būdas ir Bendrovė (Administratorius) kreipsis į teismą dėl garažų savininkų įpareigojimo atlikti veiksmus.

3. Namų laiptinėse iki rugpjūčio mėnesio sumontuoti radiatorius ir užtikrinti, kad Namų laiptinėse šaltuoju metų laikotarpiu būtų +14–16 laipsnių oro temperatūra.“

Skundo tyrimui reikšmingi teisės aktai

8. Lietuvos Respublikos įstatymai, kiti teisės aktai.

8.1. *Energetikos įstatyme* nustatyta:

8.1.1. *9 straipsnis* – „1. Valstybinė energetikos inspekcija teisės aktų nustatyta tvarka atlieka valstybinę energetikos kontrolę. Energetikos objektų ir įrenginių valstybinė kontrolė atliekama visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje, neatsižvelgiant į jų nuosavybės valdymo formą. [...]. 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; [...] 10) atlieka kitas šio įstatymo ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas. 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. *VEI viršininko 2012-11-20 įsakymu Nr. IV-134 patvirtintame Išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo tvarkos apraše* (Aprašas) reglamentuojama:

8.2.1. *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.“

8.2.2. *5 punktas* – „5. Skundai dėl VEI veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padaryto asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimo nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.“

8.2.3. *6 punktas* – „Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ patvirtintas Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės.“

8.2.4. *11 punktas* – „VEI, nagrinėdama skundą arba sprendama ginčą, turi teisę: 11.1. gauti iš skundo ar ginčo šalių visą su ginčo sprendimu ar skundo nagrinėjimu susijusią informaciją; 11.2. kviešti į žodinio skundo ar ginčo nagrinėjimo posėdžius liudytojus, specialistus, ekspertus ar vertėjus; [...]; 11.4. siūlyti skundo ar ginčo šalims išspręsti ginčą taikiai; 11.5. gauti iš valstybės ir savivaldybės institucijų, įstaigų, įmonių, organizacijų ar kitų asmenų skundai nagrinėti ar ginčui spręsti reikalingą informaciją ar kitokią tarnybinę pagalbą; [...]; 11.8. pratęsti ginčo sprendimo ar skundo nagrinėjimo terminą; [...]; 11.10. atlikti faktinių aplinkybių patikrinimą vietoje. Pareiškėjui ir suinteresuotiems asmenims pranešama apie patikrinimo laiką, kad jie galėtų, jei pageidauja, dalyvauti tikrinant faktinius duomenis vietoje. Žodiniai paaiškinimai ir patikrinimo metu nustatyti faktiniai duomenys turi būti užfiksuoti VEI darbuotojo surašytame patikrinimo akte, prie kurio pridedami rašytiniai paaiškinimai; [...].“

8.2.5. *32 punktas* – „32. Skundas laikomas pateiktu jo gavimo VEI dieną. VEI gauti skundai yra registruojami gautų skundų apskaitos dokumentuose ir jam suteikiamas numeris. Asmeniui asmeniškai pateikto skundo priėmimo faktą patvirtinančią pažymą įteikia VEI sekretorius skundo priėmimo metu arba uždedama gavimo VEI žyma. Skundų, pateiktų paštu, priėmimo faktą patvirtinančią pažymą pareiškėjui išsiunčia VEI sekretorius. Kai asmens skundas gautas VEI nagrinėti pavedamas VEI teritoriniam skyriui, jo priėmimo faktą patvirtinančią pažymą asmeniui išsiunčia VEI teritorinio skyriaus sekretorius, pažymoje nurodydamas, kuriam VEI teritoriniam skyriui skundas yra pavestas nagrinėti.“

8.2.6. *44 punktas* – „Skundas išnagrinėjamas ne vėliau kaip per 30 dienų nuo jo priėmimo VEI datos, išskyrus tuos atvejus, kai dėl išimtinių aplinkybių (pavyzdžiui, daug įrodymų, sudėtingos skundo aplinkybės) skundai nagrinėti reikia ilgesnio laiko. Šį terminą pratęsti turi teisę VEI viršininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl skundo nagrinėjimo, motyvuotu procedūriniu sprendimu, tais atvejais, kai dėl išimtinių aplinkybių (pavyzdžiui, daug įrodymų, sudėtingos skundo aplinkybės) skundai išnagrinėti reikia ilgesnio laiko.“

8.2.7. *55 punktas* – „Pagal šiame Aprašo skyriuje numatytas taisyklės yra nagrinėjami pareiškėjų prašymai išspręsti ginčą tarp vartotojo ir energetikos įmonės, kai šalims nepavyko ginčo išspręsti taikiai, jeigu pareiškėjas, kuris kreipėsi į energetikos įmonę, nesutinka su skundžiamos energetikos įmonės siūlomu ginčo sprendimo būdu, taip pat tais atvejais, kai pagal VEI gautą prašymą išspręsti ginčą galima nustatyti, kad pareiškėjo ir skundžiamos įmonės pozicija dėl situacijos vertinimo yra skirtinga.“

8.2.8. *60 punktas* – „Prašymai išspręsti ginčą priimami ir **registruojami VEI nustatyta tvarka**. Prašymo išspręsti ginčą priėmimo faktas pareiškėjui gali būti patvirtinamas raštu, nurodant prašymo išspręsti ginčą įregistravimo datą, numerį antrajame prašymo išspręsti ginčą egzemplioriuje (kopijoje), kurį, pateikdamas prašymą VEI, su savimi turi pareiškėjas.“

8.2.9. *71 punktas* – „Ginčo sprendimo procedūra atliekama rašytinio proceso tvarka, išskyrus atvejus, kai bet kurios iš ginčo šalių ar kitų suinteresuotų asmenų prašymu VEI nusprendžia, kad ginčas gali būti geriau išspręstas posėdyje žodinio proceso tvarka. Apie ginčo sprendimą žodinio proceso tvarka informuojamos ginčo šalys.“

8.2.10. *100 punktas* – „VEI privalo išspręsti ginčą ir priimti sprendimą ne vėliau kaip per 4 mėnesius nuo prašymo išspręsti ginčą priėmimo dienos. Šį terminą pratęsti turi teisę VEI viršininkas įsakymu tais atvejais, kai dėl išimtinių aplinkybių (pavyzdžiui, daug įrodymų, sudėtingos ginčo aplinkybės) ginčui išspręsti reikia ilgesnio laiko.“

Išvados

9. Išanalizavus pirmiau nurodytą teisinį reglamentavimą (pažymos 8 paragrafas) ir atsižvelgus į tyrimo nustatytas aplinkybes (pažymos 1–7 paragrafai), konstatuotina:

9.1. Skundas VEI elektroninėje informacijos valdymo sistemoje *DocLogix* užregistruotas 2014-02-04, jo išnagrinėjimo data nurodyta **2014-06-02, taigi Skundas iš karto užregistruotas kaip Prašymas išspręsti ginčą** (šios pažymos 7.2 punktas), jis buvo nagrinėjamas Aprašo VII skyriuje nustatyta tvarka (šios pažymos 8.2.10 papunktis);

9.2. Pareiškėjai buvo pateikta *Pažyma apie priimtą Skundą* (šios pažymos 4 paragrafas), atitinkanti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-12-22 nutarimu Nr. 1326 patvirtintą *Pažymos, patvirtinančios Skundo priėmimo faktą*, formą (šios pažymos 6.12 punktas);

9.3. VEI *Prašymai išspręsti ginčą* registruojami pagal VEI nustatytą tvarką (šios pažymos 8.2.8 papunktis), tačiau **tokia tvarka Seimo kontrolieriui nepateikta** (*pastaba*: paaiškinta, jog „skundai ir prašymai išspręsti ginčą registruojami toje pačioje dokumentų valdymo sistemoje DocLogix ir tame pačiame skundų registre Nr. 4R“, iš nurodomo išnagrinėjimo termino galima spręsti, ar tai *Skundas*, ar tai *Prašymas išspręsti ginčą*; šios pažymos 6.10 punktas);

9.4. VEI nepatikrino ir tinkamai neatsakė į Seimo kontrolieriaus klausimą „pateikti motyvuotą paaiškinimą, ar Pareiškėjai pateikta Pažyma apie priimtą Skundą yra užpildyta tinkamai; jeigu Pažyma užpildyta netinkamai, informuoti, kokių veiksmų imtasi VEI gerinant šios srities veiklą“ (šios pažymos 6.12 punktas). Pažyma apie priimtą Skundą užpildyta netinkamai – neužpildyta grafa – *trumpas Skundo turinio apibūdinimas* (šios pažymos 4 paragrafas).

9.5. Nepateikta **motyvuota informacija**, kieno sprendimu nuspręsta nagrinėti Pareiškėjos Skundą (Pareiškėjos VEI pateikto Skundo kopijoje nėra VEI viršininko arba VEI Vilniaus skyriaus vedėjo vizos, kad Skundas turi būti nagrinėjamas kaip *Prašymas išspręsti ginčą*; šios pažymos 7.1 punktas);

9.6. Pareiškėjos Prašymas (VEI registruotas 2014-03-19) išnagrinėtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis (toliau vadinama – Taisyklės) (šios pažymos 7.3 ir 7.4 punktai).

10. Pažymėtina, kad, VEI, gavusi Pareiškėjos Skundą iš karto ėmėsi veiksmų siekdama patikrinti Skunde nurodytas aplinkybes: Administratoriaus buvo paprašyta pateikti informaciją, sudaryta komisija, kuri patikrino Namų šildymo ir karšto vandens sistemą ir nustatė blogos šildymo kokybės priežastis, surašė nurodymą ir kontroliuoja jo vykdymą (šios pažymos 7.5 punktas), Skundą išnagrinėjo kaip *Prašymą išspręsti ginčą* (išsamiai 2014-04-29 nagrinėtas žodinio nagrinėjimo tvarka; šios pažymos 7.6 punktas).

11. Atkreiptinas VEI dėmesys, kad, siekiant ateityje išvengti tokio pobūdžio skundų, tikslinga:

11.1. nustatyti *Prašymų nagrinėti ginčą* priėmimo ir registravimo tvarką, kaip tai reglamentuota Aprašo 60 punkte (šios pažymos 8.2.8 papunktis);

11.2. Apraše aiškiai nustatyti pareigą informuoti pareiškėjus kokia tvarka ir terminais bus nagrinėjami jų pateikti skundai;

11.3. *Skundus ir Prašymus išspręsti ginčą* registruoti skirtinguose gaunamų dokumentų registruose.

12. Skundas dėl pažymos išvadų 9.3, 9.4. ir 9.5 punktų bei nepakankamo teisinio reglamentavimo (šios pažymos 11 paragrafas) pripažintinas pagrįstu.

III. SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

13. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia, X skundą dėl Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos pareigūnų veiksmų pripažinti pagrįstu.

IV. SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

14. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 14 ir 15 punktais, Seimo kontrolierius rekomenduoja Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos viršininkui Rimgaudui Špokui:

14.1. imtis priemonių VEI veiklai gerinti:

14.1.1. patvirtinti *Prašymų išspręsti ginčą* priėmimo ir registravimo tvarką, Apraše nustatyti pareigą informuoti pareiškėjus kokia tvarka ir terminais bus nagrinėjami jų skundai;

14.1.2. imtis priemonių, kad VEI viršininko, VEI skyrių vedėjų sprendimai dėl skundų nagrinėjimo tvarkos būtų priimami raštu (šios pažymos 9.5 punktas);

14.1.3. imtis priemonių, kad *Skundai ir Prašymai išspręsti ginčą* būtų registruojami skirtinguose gaunamų dokumentų registruose (šios pažymos 9.3 punktas);

14.2. pateikti tinkamą paaiškinimą dėl šios pažymos 9.4 punkto išvadų;

14.3. pateikti Sprendimo dėl ginčo sprendimo išankstine privaloma ginčų sprendimo ne teisme tvarka kopiją.

Apie rekomendacijų vykdymą Seimo kontrolierių informuoti iki 2014-09-01.

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas