



## LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

### PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINĘ ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBĄ 2023-10-17 Nr. 4D-2023/1-759 Vilnius

#### SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė 2023 m. liepos 21 d. gavo X (toliau citatose ir tekste – Pareiškėjas) skundą dėl Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos (toliau citatose ir tekste – Taryba) pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai nesilaikant vartojimo ginčų nagrinėjimo terminų.

2. Pareiškėjas skunde nurodo:

2.1. „Persiunčiu Tarybos atsakymą, kuriame nurodoma, kad tai ne Tarybos kompetencija, o bendros kompetencijos teismo. Šiam atsakymui reikėjo paruošti 5 mėnesių?!“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

„Man iki šiol nesuprantama, kaip gali valstybinė institucija (Taryba) taip aplaidžiai dirbti. Tokį atsakymą parengti kelių dienų darbas, o dabar buvo visi terminai praleisti.“

„Labai noriu, kad man atsakytų, kokiais teisės aktais yra vadovaujantis nagrinėjant skundus, kodėl įstaigoje nėra gerbiamos besikreipiančiųjų teisės į malonų aptarnavimą, koks teisės aktas leidžia tokį paprastą ginčą nagrinėti 5 mėnesius, kuriame jau pradžioje turėjo būti matoma, kad tai ne VERT kompetencija.“

2.2. „[...] prisiskambinti į Tarybą ginčą nagrinėjančiai specialistei neįmanoma, o kuomet specialistė perskambino, tai bendravimas kaip asmens, kuris skambintų iš įkalinimo įstaigos.“

#### TYRIMAS IR IŠVADOS

3. Iš Pareiškėjo pateiktų dokumentų nustatyta:

3.1. Tarybos 2023 m. birželio 2 d. rašte Nr. R2-(VTGI)-4429 nurodyta:

„Taryba 2023-02-28 gavo Pareiškėjo prašymą (reg. Nr. R3-411) išnagrinėti vartojimo ginčą, kilusį tarp Pareiškėjo ir UAB „A“ (toliau – Skundžiama įmonė) dėl taikomų netesybų pagrįstumo. Taryba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) 23<sup>2</sup> straipsnio 2 dalimi ir Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2019-06-27 nutarimu Nr. O3E226 [...] (toliau – Taisyklės), 24 punktu, priėmė nagrinėti vartojimo ginčą tarp Pareiškėjo ir Skundžiamos įmonės. Pažymėtina, kad Taryba siekia tinkamai ir išsamiai išnagrinėti visą pareiškėjų ir kitų subjektų Tarybai pateiktą informaciją bei priimti pagrįstą sprendimą. Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, Taryba paaiškina, kad tinkamai išnagrinėti tarp šalių kilusį vartojimo ginčą galės tik išsamiai išanalizavusi visą ginčo nagrinėjimo metu surinktą informaciją, todėl atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta ir vadovaudamasi VTAĮ 22<sup>5</sup> straipsnio 1 dalies 5 punktu, Taisyklių 60 punktu, Taryba pratęsia vartojimo ginčo nagrinėjimo terminą iki 2023-06-28.“

3.2. Tarybos 2023 m. liepos 20 d. rašte Nr. R2-(VTGI)-5718 (atsakymas į Pareiškėjo 2023 m. vasario 28 d. prašymą) pažymėta:

„Dėl Sutarties sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ir jų netaikymo Taryba negali pasisakyti, tai yra bendrosios kompetencijos teismų kompetencija.“

„Taisyklių 58.7 papunktis numato, kad Tarybos procedūrinis sprendimas nutraukia ginčo nagrinėjimą, jei dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo.“

Taryba, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Taisyklių 58.7 papunkčiu, nutraukia vartojimo ginčo nagrinėjimą tarp Pareiškėjo ir Skundžiamos įmonės.“

„Vadovaujantis Taisyklių 70 punktu, Tarybos 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.“

4. Seimo kontrolierė, gavusi ankstesnį Pareiškėjo skundą Nr. 4D-2023/1-694, 2023 m. liepos 13 d. raštu Nr. 4D-2023/1-694/3D-1491 kreipėsi į Tarybos pirmininką:

4.1. „Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalimi, 20 straipsnio 3 dalimi prašoma Tarybos pirmininko išnagrinėti Pareiškėjo skunde nurodytas aplinkybes ir teisės aktų nustatyta tvarka bei terminais pateikti Pareiškėjui motyvuotą atsakymą, išsamiai paaiškinant dėl skundo aplinkybių, taip pat: 3.1. paaiškinti, dėl kokių priežasčių ir kuo remdamasi Taryba iki šiol nepriėmė sprendimo dėl Pareiškėjo vartojimo ginčo, kada bus priimtas sprendimas; 3.2. atkreipti Tarybos administracijos pareigūnų dėmesį į galimai esančius trūkumus aptarnaujant asmenis, neetišką bendravimą ir esant pagrindui įvertinti atsakingų pareigūnų veiksmus (neveikimą) tarnybinės atsakomybės aspektu bei imtis priemonių užtikrinti, kad pažeidimai Tarybos administracijoje nesikartotų.“

4.2. Seimo kontrolierė šiuo raštu persiuntė Tarybai Pareiškėjo skundą, kuriame, be kita ko, buvo skundžiamasi pokalbiu telefonu su Tarybos darbuotoju.

5. Taryba 2023 m. rugpjūčio 11 d. raštu Nr. R2-(VTGI)-6285 informavo Seimo kontrolierę ir Pareiškėją:

„Pažymėtina, jog nuo 2022 m. pradžios pastebimas neįprastai išaugęs į Tarybą besikreipiančių interesantų ir Tarybos gaunamų kreipimūsi skaičius. 2022 m. Taryboje gauti 2 024 vartotojų kreipimaisi raštu, 1 551 paklausimas elektroniniu paštu, 31 355 skambučiai telefonu nemokama telefono linija, skirta vartotojams. Kreipimūsi skaičius priklausė nuo išaugusio poreikio buitiniams elektros vartotojams prijungti saulės elektrines prie skirstomojo elektros tinklo, II elektros rinkos liberalizavimo etapui priskirtų vartotojų poreikis pasirinkti nepriklausomą elektros tiekėją ir su tuo susiję nesklaidumai, prasidėjęs elektros apskaitos prietaisų keitimas į išmaniuosius ir kt. 2023 m. I ketvirtį Taryba gavo 743 asmenų kreipimūsi, iš kurių 505 – prašymai nagrinėti vartojimo ginčus. Dėl Taryboje dirbančių specialistų, kurių funkcijoms yra priskirta ne teismo tvarka nagrinėti vartotojų ir energetikos įmonių vartojimo ginčus pagal Tarybos kompetenciją, trūkumo specialistui vienu metu tenka nagrinėti apie 60 vartojimo ginčų. Nuo 2023 m. sausio mėn. Tarybai priėmus dirbti daugiau specialistų, vienam specialistui tenkančių nagrinėti ginčų skaičius sumažėjo, tačiau vis viena išlieka didelis.“

„[...] ginčas turi būti išnagrinėtas per 90 dienų, o tuo atveju, jei dėl pagrįstų priežasčių per nurodytą terminą ginčas negalės būti išnagrinėtas, ginčo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 30 dienų. Taryba patikina, jog deda visas pastangas, kad būtų laikomasi šių vartojimo ginčų nagrinėjimo terminų.“

Taryba apgailestauja, jeigu Pareiškėjui susidarė įspūdis, kad Tarybos specialistai nėra suinteresuoti sklandžiu ir greitai Pareiškėjo problemos išsprendimu, nesistengė padėti. Tiek Taryba, tiek Tarybos darbuotojai savo veikloje vadovaujami teisės aktų reikalavimais, viešojo administravimo subjektams nustatytais principais ir veiklą vykdo pagal teisės aktų numatytą kompetenciją.“

6. Seimo kontrolierė, atsižvelgdama į pirmiau nurodytas aplinkybes, kreipėsi į Tarybą, prašydama pateikti motyvuotus paaiškinimus: 1) dėl Pareiškėjo 2023 m. vasario 23 d. prašymo

Tarybai nagrinėjimo nesilaikant teisės aktuose nustatyto 90 dienų termino; 2) dėl Pareiškėjo 2023 m. vasario 23 d. prašymo Tarybai nagrinėjimo nesilaikant jo nagrinėjimo pratęsimo termino, nurodyto Tarybos 2023 m. birželio 2 d. rašte Nr. R2-(VTGI)-4429; 3) dėl būtinybės pratęsti Pareiškėjo prašymo nagrinėjimo terminą, ar Tarybos sprendimas dėl prašymo nagrinėjimo nutraukimo negalėjo būti priimtas anksčiau; 4) kokių priemonių nuo 2023 m. sausio mėn. (priėmus dirbti daugiau specialistų) imtasi arba ketinama imtis, kad ginčai būtų nagrinėjami per teisės aktuose nustatytus terminus; 5) dėl pažymos 2.2 papunktyje nurodytų aplinkybių, kartu informuojant, ar buvo įvertinti atsakingų pareigūnų veiksmai (neveikimas) tarnybinės atsakomybės aspektu (jeigu ne – nurodyti priežastis), kokių priemonių buvo imtasi siekiant užtikrinti, kad ateityje asmenų aptarnavimo trūkumai Tarybos administracijoje nesikartotų ir kt.

### *Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės*

7. Iš Tarybos Seimo kontrolierei pateiktos informacijos, paaiškinimų, dokumentų nustatyta:

7.1. „Kaip ir nurodoma Tarybos 2023-08-11 rašte Nr. R2-(VTGI)-6285, dėl išaugusio kreipimųsi į Tarybą skaičiaus, specialistų trūkumo ne visais atvejais vartojimo ginčai yra išnagrinėjami laikantis teisės aktuose nustatytų terminų.

Pareiškėjo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą buvo priimtas 2023-03-14. Tą pačią dieną Taryba pateikė prašymą Skundžiamai įmonei pateikti paaiškinimus ir informaciją, susijusią su ginčo nagrinėjimu. 2023-03-28 Skundžiama įmonė Tarybai pateikė prašomą informaciją ir paaiškinimus.

Pažymėtina, jog Tarybos specialistas, kuriam buvo priskirta nagrinėti vartojimo ginčą pagal Pareiškėjo prašymą, nuo 2023-01-01 iki 2023-03-28 buvo gavęs 93 užduotis, į kurias įeina vartotojų kreipimaisi (prašymai, skundai, prašymai nagrinėti ginčus) [...]. Daugumos šių užduočių vykdymas susideda iš pareiškėjų pateiktos medžiagos vertinimo, procesinių dokumentų parengimo, kitos ginčo šalies pateiktos informacijos vertinimo, medžiagos Tarybos posėdžiui rengimo ir kitų veiksmų. Pareiškėjo atveju užtruko Skundžiamos įmonės pateiktos informacijos ir dokumentų vertinimas, kadangi buvo būtina įvertinti anksčiau gautą informaciją, susijusią su anksčiau gautais Tarybos nagrinėjamais vartojimo ginčais, prašymais ir skundais.“

7.2. „Taisyklių 60 punktas įtvirtina, jog ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo šių Taisyklių 20 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, Tarybos procedūriniu sprendimu gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims raštu pranešama apie šio termino pratęsimą. VTAĮ 22<sup>5</sup> straipsnio 1 dalies 5 punkte įtvirtinama analogiška teisės norma.“ Vartojimo ginčo nagrinėjimo terminas buvo pratęstas atsižvelgiant į pažymos 6.1 papunktyje išdėstyta aplinkybes.

7.3. Tarybos teigimu, „Pripažintina, jog sprendimas dėl Pareiškėjo vartojimo ginčo nutraukimo galėjo būti priimtas anksčiau. Pažymėtina, jog vartojimo ginčų nagrinėjimą Taryboje reglamentuojantys teisės aktai nenustato termino, per kurį, paaiškėjus Taisyklių 58 punkte įtvirtintoms aplinkybėms, privalo būti priimtas sprendimas dėl ginčo nagrinėjimo nutraukimo.“

7.4. „Nuo 2023 m. sausio mėn. Tarybos Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriuje (toliau – Skyrius) buvo priimta daugiau valstybės tarnautojų, tačiau naujiems specialistams apmokyti ir visapusiškai pradėti vykdyti ginčų nagrinėjimo funkcijas prireikė laiko. Vadovaujantis Tarybos vidaus darbo tvarkos taisyklių, patvirtintų Tarybos pirmininko 2019-07-03 įsakymu Nr. O1E-107, 34 punktu naujai priimtiems darbuotojams, priklausomai nuo darbuotojo funkcijų sudėtingumo ir profesinės patirties, gali būti skiriamas kuruojantis darbuotojas nuo 1 iki 3 mėnesių laikotarpiui. Skyriaus darbuotojų (specialistų) vykdomos funkcijos yra priskiriamos prie sudėtingų, dėl šios priežasties naujai priimti darbuotojai Skyriuje, prieš pradėdami visapusiškai vykdyti savo funkcijas, privalo išklaudyti mokymus.

Skyriuje vienas iš darbo organizavimo principų yra priskirti vartotojų kreipimusi nagrinėjimą konkrečiam specialistui pagal sritį, kurią specialistas išmano geriausiai, taip pat gavus

kreipimasi dėl konkrečios problemos, kurią specialistas yra nagrinėjęs, kreipimasis priskiriamas šiam specialistui – tai leidžia išnagrinėti kreipimuisi per įmanomai trumpiausią laiką.“

7.5. „Pažymėtina, jog Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatyme ir kituose teisės aktuose įtvirtinta Tarybos kompetencija nenustato Tarybos kaip viešojo administravimo subjekto teisės telefonu teikti besikreipiantiems asmenims informaciją apie konkrečių fizinių ar juridinių subjektų kreipimuisi Taryboje nagrinėjimo eigą. Taisyklių 10.2 papunktis nustato ginčo šalių bei kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių ginčo sprendime, teisę susipažinti su ginčo nagrinėjimo medžiaga. Asmenų prašymai susipažinti su ginčo nagrinėjimo medžiaga Taryboje nagrinėjami vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875, kurių 24.5 papunktis nustato, jog prašymas turi būti pasirašytas jį pateikusio asmens arba jo atstovo. Telefonu informacija neteikiama atsižvelgiant taip pat ir į asmens duomenų apsaugą nesant techninių galimybių nustatyti telefonu besikreipiančio asmens tapatybę ir patvirtinti, jog kreipiasi būtent viena iš ginčo šalių.

Tarybos specialistai telefonu besikreipiančius interesantus konsultuoja Tarybos kompetencijos klausimais. Taryba dar kartą patikina, jog teikiant konsultacijas telefonu yra laikomasi teisės aktuose įtvirtintų principų, taip pat mandagumo, pagarbos asmeniui taisyklių. Taryba užtikrina, jog ateityje Taryboje taip pat bus laikomasi šių principų.

Tarybai negavus Pareiškėjo skundo dėl nekokybiškai suteiktos konsultavimo telefonu paslaugos, Taryba atskiro tyrimo dėl nurodytos situacijos neatliko. Pažymėtina, jog Taryba darbuotojų mobiliųjų telefonų pokalbių įrašai nėra daromi. Pokalbių įrašai yra daromi skambinant nemokama telefono linija 8 800 20500. Kadangi Pareiškėjas telefonu skambino tiesiogiai specialistui, o ne minėta telefono linija, pokalbio įrašas nebuvo darytas.

Atsižvelgiant į tai, jog Pareiškėjas nepateikė įrodymų, jog telefonu susisiekus su Tarybos specialistu jam buvo suteikta klaidinga, nekorektiška ar asmens orumą įžeidžianti informacija, turi būti laikoma, jog Pareiškėjo pateiktas situacijos apibūdinimas yra išimtinai subjektyvus ir neatitinkantis tikrovės. Šią aplinkybę patvirtina Pareiškėjo kiekviename kreipimesi į Seimo kontrolierių naudojamas situacijos apibūdinimo netikslumas, skirtingi, vis labiau įžeidžiantys valstybės tarnautojo garbę ir orumą epitetai. Taryba prašo Seimo kontrolierių atsižvelgti į šią aplinkybę ir nevertinti Tarybos specialistų darbo kokybės remiantis vien subjektyvia asmens nuomone.“

### ***Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos***

#### **8. Lietuvos Respublikos įstatymai**

8.1. *Energetikos įstatymo* (toliau – EI) 8 straipsnis – „1. Energetikos srityje veikiančių subjektų veiklą reguliuoja ir valstybinę energetikos priežiūrą bei kontrolę atlieka Taryba. Taryba yra Europos Sąjungos teisės aktuose, reglamentuojančiuose visuomeninius santykius energetikos sektoriuje, numatyta nacionalinė reguliavimo institucija, atliekanti energetikos objektų ir įrenginių valstybinę kontrolę visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje, neatsižvelgiant į jų nuosavybės valdymo formą. [...]“

#### 8.2. *Elektros energetikos įstatymo* (toliau – EEI):

9 straipsnis – „2. Taryba pagal kompetenciją Lietuvos Respublikoje atlieka veiklos elektros energetikos sektoriuje valstybinio reguliavimo funkcijas, be kita ko, užtikrindama reguliuojamosios energetikos veiklos vykdymo bei elektros energetikos įmonių ir vartotojų teisių ir pareigų tinkamo įgyvendinimo priežiūrą ir kontrolę. [...] 6. Taryba, atlikdama jai pavestas elektros energetikos sektoriaus valstybinio reguliavimo, priežiūros ir kontrolės funkcijas, veikia nepriklausomai nuo kitų valstybės institucijų, įstaigų, organizacijų, taip pat komercinių veiklos elektros energetikos sektoriuje interesų. [...]“

10 straipsnis – „Taryba: 1) vykdo elektros energijos buitinių vartotojų teisių ir teisėtų interesų apsaugos valstybinę priežiūrą ir kontrolę; 2) nagrinėja buitinių vartotojų skundus dėl

energetikos įmonių taikomų elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų; [...] 4) atlieka kitas Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.“

### 8.3. *Vartotojų teisių apsaugos įstatymo* (toliau – VTAĮ):

22 *straipsnis* – „1. Vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos (toliau – vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos): [...] 3) Taryba – 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, vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, taip pat vartotojų ir energijos taupymo paslaugų teikėjų ginčus dėl energijos taupymo paslaugų teikimo ir kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje; [...]“

22<sup>5</sup> *straipsnis* – „1. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros turi atitikti šiuos reikalavimus: [...] 5) vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gavo šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą. [...]“

8.4. *Viešojo administravimo įstatymo* (VAĮ) 3 *straipsnis* – „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi šiais principais: [...] 4) įstatymo viršenybės. Šis principas reiškia, kad įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą viešojo administravimo subjektams turi būti nustatyti laikantis šio įstatymo nustatytų reikalavimų, o viešojo administravimo subjektų veikla turi atitikti šiame įstatyme išdėstytus teisinius pagrindus. Administraciniai sprendimai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais; [...]“

### 8.5. *Valstybės tarnybos įstatymo*:

3 *straipsnis* – „1. Pagrindiniai valstybės tarnautojų veiklos ir tarnybinės etikos principai yra šie: 1) atsakomybė. Valstybės tarnautojas turi atsakyti už savo veiksmų padarinius [...]; 8) sąžiningumas ir nešališkumas. Valstybės tarnautojas privalo būti objektyvus, priimdamas sprendimus vengti asmeniškumų; išklausti ir pateikti tokią informaciją, kuri padėtų asmeniui priimti tinkamiausią sprendimą [...] 10) pagarba žmogui ir valstybei. [...] 12) profesionalumas. Valstybės tarnautojas turi siekti aukščiausios kokybės tarnybinės veiklos rezultatų, deramai atlikti savo pareigas [...]; 13) teisingumas. Valstybės tarnautojas privalo vienodai tarnauti visiems žmonėms [...]; 14) viešumas ir skaidrumas. [...]. Viešumo principo veikimas gali būti ribojamas siekiant apsaugoti asmens teises, valstybės, tarnybos ar komercinę paslaptį. 2. Valstybės ar savivaldybės institucijos ar įstaigos vadovas, vadovaudamasis šiame įstatyme įtvirtintais valstybės tarnautojų veiklos ir tarnybinės etikos principais yra atsakingas už tarnybinės etikos politikos formavimą valstybės ar savivaldybės institucijoje, įstaigoje ar įstaigų sistemoje ir kontroliuoja, kaip tarnybinės etikos politika įgyvendinama.“

34 *straipsnis* – „1. [...] Valstybės tarnautoją į pareigas priimantis asmuo [...] pradeda tarnybinio nusižengimo tyrimą savo sprendimu arba kai jie gauna oficialią informaciją apie valstybės tarnautojo tarnybinį nusižengimą.“

8.6. *Seimo kontrolierių įstatymo* (toliau – SKĮ) 22 *straipsnio 3 dalis* – „Skundo tyrimas nutraukiamas, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės arba, tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, skunde keliamos problemos išsprendžiamos gera valia, taip pat kitais šio įstatymo nustatytais atvejais.“

## 9. Kiti teisės aktai

9.1. *Tarnybinių nuobaudų skyrimo valstybės tarnautojams tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 977* (toliau – Aprašas):

3 punktas – „[...] Gavus oficialią informaciją apie galimą valstybės tarnautojo tarnybinį nusižengimą, tarnybinio nusižengimo tyrimas pradedamas per 5 darbo dienas nuo šios informacijos gavimo. [...]“

14 punktas – „Ištyręs tarnybinį nusižengimą, už įstaigos personalo administravimą atsakingas asmuo arba kitas tarnybinį nusižengimą tirti įgaliotas valstybės tarnautojas [...] pateikia valstybės tarnautoją į pareigas priimančiam asmeniui motyvuotą išvadą apie tyrimo rezultatus [...]“

17 punktas – „Gavęs motyvuotą išvadą ir kitą tarnybinio nusižengimo tyrimo medžiagą, valstybės tarnautoją į pareigas priimančias asmuo priima vieną iš šių sprendimų: 17.1. pripažinti, kad valstybės tarnautojas padarė tarnybinį nusižengimą [...] 17.2. pripažinti, kad valstybės tarnautojas [...] tarnybinio nusižengimo nepadarė [...]; 17.3. pripažinti, kad valstybės tarnautojas padarė tarnybinį nusižengimą, tačiau tarnybinės nuobaudos neskirti; [...]“

9.2. *Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2019 m. birželio 27 d. nutarimu Nr. O3E226 (toliau – Taisyklės):*

9 punktas – „Taryba privalo: 9.1. išnagrinėti ginčą nešališkai, objektyviai, skaidriai, veiksmingai ir per įmanomai trumpiausią terminą; [...]“

58 punktas – „Tarybos procedūriniu sprendimu ginčo nagrinėjimą nutraukia šiais atvejais: [...] 58.7. dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo. [...]“

60 punktas – „Ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo šių Taisyklių 20 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, Taryba procedūriniu sprendimu gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims raštu pranešama apie šio termino pratęsimą.“

70 punktas – „Tarybos 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. [...]“

### ***Tyrimui reikšminga teismų praktika***

10. *Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktika:*

2013 m. spalio 8 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. A602-1189/2013 – „Terminai sprendimo priėmimui yra skirti užtikrinti, kad administracinis procesas nebūtų pernelyg ilgai užtęsimas, o viešojo administravimo subjektai įvykdytų jiems pavestą kompetenciją [...]“

2012 m. gegužės 24 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A520-2327/2012 – „Viešojo administravimo subjektui praleidus įstatyme ar kitame teisės akte nustatytą administracinio sprendimo priėmimo terminą, galima konstatuoti viešojo administravimo subjekto neveikimą, tai suteikia teisę asmeniui ginti savo teises kreipiantis su skundu dėl neveikimo. [...]“

2014 m. gegužės 28 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A261-610/2014 – „[...] viešojo administravimo subjektas, bet koku būdu gavęs informaciją apie galbūt padarytus pažeidimus, pagal savo kompetenciją turi patikrinti tokią informaciją, ją įvertinti ir reaguoti į ją nuostatų bei kitų teisės aktų nustatyto būdu. [...]“

### ***Tyrimo išvados***

11. Atsižvelgiant į tyrimo metu analizuotą informaciją, teisinį reglamentavimą, išvados bus pateikiamos išskiriant šias dalis:

11.1. dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo termino;

11.2. dėl galimai netinkamo Tarybos darbuotojo elgesio.

### *Dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo termino*

12. Apibendrinus Pareiškėjo skunde Seimo kontrolierei nurodytas aplinkybes (pažymos 2.1 papunktis), konstatuotina, jog jis skundžiasi itin ilgu jo 2023 m. vasario 28 d. prašymo nagrinėjimo Taryboje terminu.

13. Apibendrinus pažymos 8–10 punktuose nurodytą teisinį reglamentavimą, teismų praktiką, konstatuotina, kad, pagal EĮ (pažymos 8.1 papunktis), EEĮ (pažymos 8.2 papunktis), Taryba atlieka valstybinę energetikos priežiūrą bei kontrolę, taip pat pagal kompetenciją atlieka vartotojų teisių ir pareigų tinkamo įgyvendinimo priežiūrą ir kontrolę. Taryba, atlikdama jai pavestas elektros energetikos sektoriaus valstybinio reguliavimo, priežiūros ir kontrolės funkcijas, veikia nepriklausomai nuo kitų valstybės institucijų, įstaigų, organizacijų.

Pagal VTAĮ (pažymos 8.3 papunktis), Taisykles (pažymos 9.2 papunktis), Taryba pagal kompetenciją nagrinėja vartojimo ginčus ne teismo tvarka.

Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gavo reikalingus dokumentus. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.

Taryba procedūriniu sprendimu ginčo nagrinėjimą turi teisę nutraukti, kai dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo bei kitais nustatytais atvejais. Tarybos procedūriniai sprendimai, priimti nagrinėjant ginčą, tarp jų ir sprendimai nutraukti ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami bendrosios kompetencijos teismui.

Remiantis teismų praktika (pažymos 10 punktas), terminai sprendimui priimti yra skirti užtikrinti, kad administracinis procesas nebūtų pernelyg ilgai užtęsimas, o viešojo administravimo subjektai įvykdytų jiems pavestą kompetenciją. Viešojo administravimo subjektui praleidus įstatyme ar kitame teisės akte nustatytą administracinio sprendimo priėmimo terminą, galima konstatuoti viešojo administravimo subjekto neveikimą.

14. Apibendrinus šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes konstatuotina, kad Taryba nepriėmė galutinio sprendimo dėl Pareiškėjo 2023 m. vasario 28 d. prašymo nei per VTAĮ nustatytą 90 dienų terminą, nei per nustatyta tvarka pratęstą terminą, t. y. iki 2023 m. birželio 28 d.

Šio tyrimo metu gautais duomenimis, Tarybos sprendimas dėl Pareiškėjo 2023 m. vasario 28 d. prašymo buvo priimtas tik 2023 m. liepos 20 d. (Tarybos 2023 m. liepos 20 d. raštas Nr. R2-(VTGI)-5718; pažymos 3.3 papunktis), taigi užtrukus ilgiau nei per maksimalų įstatyme nustatytą terminą – 120 dienų (142 dienas).

15. Be to, pažymėtina tai, kad Taryba, nesilaikiusi VTAĮ nustatyto maksimalaus vartojimo ginčo nagrinėjimo termino, neišnagrinėjo ginčo iš esmės, o priėmė sprendimą nutraukti šio ginčo nagrinėjimą, nes, Tarybos nuomone, dėl objektyvių aplinkybių buvo neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo.

Taryba šio tyrimo metu pripažino, kad nors vartojimo ginčų nagrinėjimą Taryboje reglamentuojantys teisės aktai nenustato termino, per kurį, paaiškėjus Taisyklių 58 punkte įtvirtintoms aplinkybėms, privalo būti priimtas sprendimas dėl ginčo nagrinėjimo nutraukimo, „sprendimas dėl Pareiškėjo vartojimo ginčo nutraukimo galėjo būti priimtas anksčiau“ (pažymos 7.3 papunktis).

16. Apibendrinus pirmiau pateiktas išvadas, konstatuotina, kad Taryba, nagrinėdama Pareiškėjo 2023 m. vasario 28 d. prašymą, nesilaikė įstatymo nustatytų terminų, pažeidė Pareiškėjo teisę į gerą viešąjį administravimą, todėl ši Pareiškėjo skundo dalis pripažintina pagrįsta.

17. Kartu Seimo kontrolierė atkreipia Tarybos pirmininko dėmesį į tai, kad galimos Tarybos vidaus administravimo problemos, kurios buvo nurodytos šio tyrimo metu (pažymos 5 punktas, 7.1 ir 7.4 papunkčiai), nesuteikia Tarybai teisės pažeisti įstatymų, Tarybos darbas turi būti organizuojamas taip, kad nebūtų pažeidžiamos asmenų teisės į gerą viešąjį administravimą.

### ***Dėl galimai netinkamo Tarybos darbuotojo elgesio***

18. Apibendrinus Pareiškėjo skunde Seimo kontrolierei nurodytas aplinkybes (pažymos 2.2 papunktis), konstatuotina, jog jis skundžiasi netinkamu Tarybos darbuotojo elgesiu pokalbio telefonu metu.

19. Apibendrinus pažymos 8–10 punktuose nurodytą teisinį reglamentavimą, teismų praktiką, konstatuotina, kad, pagal VAI (pažymos 8.4 papunktis), Valstybės tarnybos įstatymą (pažymos 8.4 papunktis), Aprašą (pažymos 9.1 papunktis) ir teismų praktiką (pažymos 10 punktas), Taryba savo veikloje turi laikytis įstatymo viršenybės ir kitų viešojo administravimo principų reikalavimų, Pareiškėjui į Tarybą kreipiantis telefonu, turėjo veikti pagal kompetenciją ir teisės aktų reikalavimus, atsižvelgti į tai, kad teisės aktai nenustato Tarybos, kaip viešojo administravimo subjekto, teisės telefonu teikti besikreipiantiems asmenims informaciją apie konkrečių fizinių ar juridinių subjektų kreipimusi Taryboje nagrinėjimo eigą, vadovautis valstybės tarnautojų veiklos ir tarnybinės etikos principų (pagarbos žmogui, profesionalumo, teisingumo, viešumo ir kt.) reikalavimais, kartu atsižvelgiant į tai, kad viešumo principo veikimas gali būti ribojamas siekiant apsaugoti asmens teises.

Be to, Tarybos vadovas, vadovaudamasis valstybės tarnautojų veiklos ir tarnybinės etikos principais, yra atsakingas už tarnybinės etikos politikos formavimą Taryboje ir turi kontroliuoti, kaip tarnybinės etikos politika yra įgyvendinama. Taip pat Tarybos vadovas, bet koku būdu gavęs informaciją apie galbūt padarytus pažeidimus, pagal savo kompetenciją turi patikrinti tokią informaciją, ją įvertinti ir reaguoti į ją teisės aktų nustatytu būdu, turi pradėti tarnybinio nusižengimo tyrimą savo sprendimu arba kai gauna oficialią informaciją apie valstybės tarnautojo tarnybinį nusižengimą.

20. Pastebėtina, kad Seimo kontrolierė oficialiu raštu iki šio tyrimo atkreipė Tarybos administracijos pareigūnų dėmesį į galimai esančius trūkumus aptarnaujant asmenis, neetišką bendravimą ir pasiūlė, esant pagrindui, pagal Pareiškėjo skundą „įvertinti atsakingų pareigūnų veiksmus (neveikimą) tarnybinės atsakomybės aspektu bei imtis priemonių užtikrinti, kad pažeidimai Tarybos administracijoje nesikartotų“ (pažymos 4.1 papunktis). Be to, Seimo kontrolierė šio tyrimo pradžioje paprašė Tarybos informuoti, ar buvo įvertinti atsakingų pareigūnų veiksmai (neveikimas) tarnybinės atsakomybės aspektu (jeigu ne – nurodyti priežastis) (pažymos 6 punktas).

Taryba šio tyrimo metu pateikė motyvuotus paaiškinimus apie tai, kokios informacijos ji negali teikti asmenims, paskambinusiems į Tarybą telefonu ir dėl kokių priežasčių, tačiau aiškindama, kodėl nepradėjo tyrimo dėl galimai netinkamo pokalbio telefonu, nepagrįstai nurodė, kad Taryba negavo „Pareiškėjo skundo dėl nekokybiškai suteiktos konsultavimo telefonu paslaugos“ (pažymos 7.5 papunktis). Pabrėžtina, kad Seimo kontrolierė 2023 m. liepos 13 d. raštu Nr. 4D-2023/1-694/3D-1491 persiuntė Tarybai Pareiškėjo skundą, kuriame, be kita ko, buvo skundžiamasi pokalbiu telefonu su Tarybos darbuotoju (pažymos 4.2 papunktis), taigi, Taryba, vadovaudamasi teisės aktais, šiuo atveju turėjo pradėti galimo tarnybinio nusižengimo tyrimą.

21. Iš Tarybos šio tyrimo metu pateiktų paaiškinimų Seimo kontrolierei matyti, kad Taryba, nors ir nepradėjusi tarnybinio patikrinimo dėl pokalbio telefonu, ėmėsi veiksmų ir patikrino, ar Pareiškėjo pokalbis telefonu buvo įrašytas nustatyta tvarka, bei nustatė, kad nagrinėjamu atveju buvo skambinta tiesiogiai specialistui, o ne telefono linija 8 800 20500, todėl



pokalbio įrašas nebuvo darytas (pažymos 7.5 papunktis). Atsižvelgus į šias aplinkybes, konstatuotina, kad objektyviai patikrinti Pareiškėjo skundžiamo pokalbio telefonu aplinkybių nėra galimybių, todėl rekomendacija šiuo klausimu tarybai neteiktina.

22. Apibendrinus pažymos 20 ir 21 punktuose pateiktas išvadas (Taryba ėmėsi veiksmų, kad būtų patikrintos Pareiškėjo skunde nurodytos aplinkybės dėl pokalbio telefonu su Tarybos darbuotoju, tačiau objektyviai patikrinti Pareiškėjo skundžiamo pokalbio telefonu aplinkybių nėra galimybių) konstatuotina, kad, vadovaujantis SKĮ 22 straipsnio 3 dalimi (pažymos 8.6 papunktis), šios Pareiškėjo skundo dalies tyrimas nutrauktinas.

### **SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAI**

23. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, nusprendžia X skundo dėl Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) dalį dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo termino pripažinti pagrįsta.

24. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu, nusprendžia X skundo dėl Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) dalies dėl galimai netinkamo Tarybos darbuotojo elgesio tyrimą nutraukti.

### **SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJOS**

25. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė *Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos pirmininkui* rekomenduoja informuoti, kokių papildomų priemonių buvo imtasi, kad ateityje:

25.1. vartojimo ginčai būtų nagrinėjami laikantis Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytų terminų;

25.2. gavus oficialią informaciją apie Tarybos valstybės tarnautojų tarnybinius nusižengimus, būtų nustatyta tvarka pradėti galimų tarnybinių nusižengimų tyrimai.

***Prašoma apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus Seimo kontrolierę informuoti Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta tvarka, t. y. ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymų (rekomendacijų) gavimo dienos.***

Seimo kontrolierė

Erika Leonaitė