

DĖL PASTABŲ TEISĖS AKTO PROJEKTUI

Atsakydami į elektroniniu paštu gautą užklausą, teikiame žemiau nurodytas pastabas Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos (toliau – Komisija) 2013 m. gruodžio 27 d. nutarimo Nr. O3-761 „Dėl viešai skelbiamos informacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo projektui (toliau – Aprašas).

Toliau geriamojo vandens tiekėjas ir (ar) nuotekų tvarkytojas vadinamas Bendrove.

Dėl konkrečių paslaugų

Aprašo 38.1.1, 38.1.2, 38.1.3, 38.1.4, 38.1.8 punktuose nurodoma pateikti tam tikrą informaciją apie Bendrovės teikiamas paslaugas. Atkreiptinas dėmesys, kad galiojantis teisinis reglamentavimas nenustato jokių ribojimų geriamojo vandens tiekėjams ir nuotekų tvarkytojams užsiimti bet kokia kita veikla, įskaitant ir bet kokių kitų su geriamojo vandens tiekimu ir nuotekų tvarkymu nesusijusių paslaugų teikimą. Kadangi minimuose Aprašo punktuose nenurodoma, apie kokias konkrečias paslaugas privalo būti pateikiama informacija, laikytina, kad Bendrovė privalėtų pateikti informaciją apie absoliučiai visas savo teikiamas paslaugas ir Komisija turėtų tikrinti, kaip Bendrovė vykdo šią pareigą. Akivaizdu, kad toks teisinis reguliavimas būtų perteklinis, netenkinantis viešojo intereso, taip pat apsunkintų tiek Bendrovę, tiek Komisijos darbą. Manytina, kad klientų interesai būtų tinkamai tenkinami skelbiant informaciją apie reguliuojamas ir Komisijos prižiūrimas geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugas.

Siūlome Apraše (aukščiau nurodytuose punktuose) tiksliai nurodyti, kad būtina pateikti informaciją tik apie šias konkrečias: geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugas, o jei būtų nuspręsta, kad informaciją reikia pateikti ir apie susijusias paslaugas, turėtų būti konkrečiai (pateikiant baigtinį sąrašą) nurodoma, kokios paslaugos laikomos susijusiomis paslaugomis.

Dėl paslaugų aprašymo

Aprašo 38.1.2 punkte nurodoma pateikti teikiamų paslaugų aprašymą. Toks reikalavimas yra labai abstraktus ir todėl Bendrovė, Komisija ir klientai gali skirtingai suvokti, koks aprašymas būtų laikytinas tinkamu. Be to, pačios geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugos yra įprastos ir jų turinys savaime suprantamas, todėl svarstyтина netgi visai atsisakyti šių paslaugų aprašymų privalomumo. Atsižvelgiant į išdėstyta, siūlome atsisakyti šio reikalavimo arba nurodyti konkrečius reikalavimus tokio aprašymo turiniui (t. y. kokios konkrečiai paslaugų savybės turi būti atskleistos, kad aprašymas būtų laikomas tinkamu).



Dėl sutarčių sąlygų

Aprašo 38.1.3 nurodoma pateikti informaciją apie numatomų sutarčių sąlygų pasikeitimus. Pažymėtina, kad daugumos Bendrovių geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo sutartys sudarytos iš dviejų dalių: bendrųjų sąlygų, kurios yra taikomos visiems klientams, ir specialiųjų sąlygų, kuriose yra nuostatos, taikomos tam konkrečiam klientui (paslaugų teikimo adresas, šalių rekvizitai ir pan.). Sąvoka „sutartis“ apibrėžia bendrąsias sąlygas ir specialiąsias sąlygas (kaip paketą), dokumentai atskirai nėra galiojantys. Atsižvelgiant į išdėstyta, siekiant teisinio aiškumo siūlome pakoreguoti nagrinėjamo Aprašo punkto formuluotę, įpareigojant pateikti informaciją apie numatomų *bendrųjų* sutarčių sąlygų pasikeitimus.

Dėl paslaugų teikimo sąlygų

Aprašo 38.1.4 punkte nurodoma pateikti paslaugų teikimo sąlygas. Galima teigti, kad paslaugų teikimo sąlygos nustatomos sutartyse, todėl prašytume paaiškinti, ar reikalavimo netenkina bendrųjų sutarčių sąlygų paskelbimas viešai. Atsižvelgiant į tai, kad reikalavimas yra labai abstraktus ir todėl Bendrovė, Komisija ir klientai gali skirtingai suvokti, koks aprašymas būtų laikytinas tinkamu, siūlome nurodyti reikalavimus tokio aprašymo turiniui (t. y. kokios konkrečiai paslaugų savybės turi būti atskleistos, kad aprašymas būtų laikomas tinkamu).

Dėl paslaugų kokybės

Aprašo 8.1.5 punkte nurodoma pateikti informaciją apie paslaugų kokybę. Siekiant teisinio aiškumo siūlome papildyti esamą formuluotę nurodant, kokie tiksliai kokybiniai paslaugų rodikliai privalo būti atskleidžiami.

Dėl kontaktinės informacijos

Aprašo 38.1.12 punkte nurodoma pateikti sąrašą įmonės darbuotojų, nurodydami jų pareigybes, vardus, pavardes ir telefonų numerius, į kuriuos paslaugų abonentai (vartotojai) gali kreiptis informacijos.

Atkreiptinas dėmesys, kad geroji šiuolaikinė klientų aptarnavimo praktika tiek privačiose, tiek viešose institucijose yra taikyti vieno langelio principą, kurio esmė – pateikti klientui vieną Bendrovės (kontaktų centro) telefono numerį, kuriuo paskambinus bus atsakyta į kliento klausimą ar klausimus nenukreipiant paties kliento pas daugybę skirtingų specialistų, tačiau surenkant atsakymus į klausimus, suderinant juos įstaigos viduje ir pateikiant klientui. Tik naudojant vieno langelio principą mažinama administracinė našta, taikomas vieningas klientų aptarnavimo standartas, užklausa standartiškai registruojama ir galima ją sekti (užtikrinama, kad kliento kreipimasis nepasimes). Taip pat vieno langelio principas užtikrina, kad užklausa bus paskirta būtent atsakingam, darbo vietoje esančiam specialistui, ir klientui nereikia savo nuožiūra bandyti tinkamai nustatyti konkrečius darbuotojų kompetencijas nurodytose srityse. Visi šie dalykai neužtikrinami ir nekontroliuojami, jei klientai priverčiami kreiptis į atskirus specialistus savarankiškai.

Pažymėtina, kad vieno langelio principo svarbą akcentuoja ir Valstybės kontrolė (žr. 2014 m. lapkričio 21 d. Valstybinio audito ataskaitą Nr. VA-P-90-3-14).

Atsižvelgiant į išdėstyta, taip pat tai, kad UAB „Vilniaus vandenys“ darbuotojai netgi neturi ir ateityje neturės jiems priskirtų atskirų telefono numerių, kuriuos būtų galima paskelbti (įdiegta centralizuota skambučių valdymo sistema), siūlome papildyti reikalavimą nurodant, kad Bendrovė viešai privalo skelbti sąrašą darbuotojų ir jų kontaktus arba Bendrovės klientų aptarnavimo (skambučių) centro kontaktus (telefono numerį, elektroninį paštą).

Tikimės, kad pateiktos pastabos yra aiškios ir pakankamos. Prireikus esame pasiruošę patikslinti ar papildyti pateiktas pastabas, kad vandentvarkos sektoriaus įmonių ir klientų interesai būtų tinkamai atstovaujami, nustatant aiškų ir nedviprasmišką reguliavimą.

L. e. p. generalinis direktorius



Virgilijus Žukauskas

ORIGINALAS NEBUS SIUNČIAMAS

M. Dočkutė, tel. 867162362, el. p. Marija.Dockute@vv.lt