



LIETUVOS ŠILUMOS TIEKĖJŲ ASOCIACIJA

Atsiskaitymai už suteiktas paslaugas – problemos ir gera praktika

Lietuvos šilumos tiekėjų asociacija

„Čiurlionis“, Balčiukonio g. 7, Vilnius

Skolų susidarymo priežastys

- Ekonominės – skolos dėl per mažų pajamų;
- Socialinės – nepakankami socialiniai įgūdžiai, netinkamų įpročių susiformavimas.
- Kt. priežastys

Skolininkų tipai:

- **Situaciniai** skolininkai - tai skolininkai, kurie dėl sutrikusių pinigų srautų tapo laikinai nemokiais asmenimis;
- **Žadėtojai** – tai tokie skolininkai, kurie noriai bendrauja, visada atsako į skambučius ir elektroninius laiškus, tačiau padengti įsiskolinimo neplanuoja;
- **Tyleniai.** Tokiems žmonėms gėda prisipažinti dėl finansinių bėdų, nemalonu susisiekti su kreditoriais, paprašyti atidėti mokėjimą. Ignoruoti siunčiamus pranešimus ir raginimus;
- **Piktybiški** skolininkai. Tokie skolininkai dedasi iš esmės nepatenkinti gauta paslauga, dėl kurios susidarė skola. Jie rašinėja skundus, prašo perskaičiuoti sumas;
- **Beviltiški** skolininkai – chroniški skolininkai, galbūt netgi turintys priklausomybių.

Ribojimų ir teisių reglamentavimas




- **Šilumos tiekimas** – viešoji paslauga, atliekama viešosios sutarties pagrindu (CK 6.161 straipsnis);
- Draudžiama turint įsiskolinimų **spręsti dėl šildymo sezono** pradžios ir pabaigos (ŠŪĮ 13 str. 3d.);
- Šilumos vartotojams galima **sustabdyti šilumos ir karšto vandens tiekimą, daugiabučiame** name leidžiama sustabdyti **tik karšto vandens** pristatymą į įsiskolinusio vartotojo karšto vandens prietaisus (ŠŪĮ 14 str. 1 p.);
- **Kompensaciją** už būsto šildymą **gali gauti** ir tie asmenys, kurie **turi įsiskolinimų** už būsto šildymą, **tačiau** įsiskolinusieji turi būti **sudarę sutartį** su energijos, kuro, vandens tiekėjais dėl dalies įsiskolinimo padengimo, kurio gražinamas dydis per mėnesį – ne daugiau kaip 20 procentų šeimos (asmens) pajamų, jeigu teismas nėra priteisęs padengti įsiskolinimą (Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstat. 7str. 1 p. 3 d.);
- **Turint įsiskolinimų** už suvartotą šilumos energiją, nėra galimybės su **nuomininku** (buitiniu šilumos vartotoju) sudaryti šilumos vartojimo **pirkimo–pardavimo sutarties** (Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių 19 str.).

„Baudos“ skolininkams

- Nustatytu terminu **neatsiskaičius** už suvartotą šilumos energiją, gali būti skaičiuojami **iki 0,02 proc.** dydžio **delspinigiai** nuo laiku nesumokėtos sumos **už kiekvieną** pradelstą **dieną** (šilumos pirkimo-pardavimo sutarčių su buitinais šilumos vartotojais standartinių sąlygų aprašas).



0,02 %/dieną arba **7,3 %** per metus delspinigių (palūkanų)

Kreditavimo įmonė	Metinė palūkanų norma %
 vivus.LT patogi paskola	Nuo 34
 Bobutės Paskola	46,31 iki 136,27
Swedbank 	18,8
Luminor	11

Pinigų surinkimas ir skolų valdymas CŠT įmonėse

Kai vartotojas nesumoka už paslaugas iki kito mėnesio einančio po ataskaitinio laikotarpio, paskutinės kalendorinės dienos, jis **tampa skolininku**.

Skolų išieškojimo procedūras sudaro: apmokėjimo už paslaugas terminų sekimas, priminimo(įspėjimo) apie įsiskolinimą siuntimas, skolos grąžinimo sutarčių sudarymas, procesinių dokumentų ruošimas ir pateikimas teismui bei antstolių kontoroms.

Lankstus įsiskolinusių vartotojų pinigų surinkimo mechanizmas „pareigingus“ skolininkus motyvuoja susimokėti, atsižvelgiama į skolininkų bendradarbiavimą, finansinę padėtį.

Dalis CŠT įmonių teikia informaciją ar net **padeda vartotojams gauti** jiems priklausančią **kompensaciją už šildymą** ir karštą vandenį.

Pinigų surinkimas ir skolų valdymas CŠT įmonėse

Priemonės skolų išieškojimui:

- **Pirmus 1-2 mėn.** aktyvūs veiksmai: skambinimas telefonu, pranešimų ir įspėjimų siuntimas, raginimas susimokėti;
- Šilumos vartotojui ***gali būti*** skaičiuojami **iki 0,02 proc.** dydžio **delspinigiai** nuo laiku nesumokėtos sumos **už kiekvieną pradelstą dieną**;
- **Karšto vandens** tiekimo **nutraukimas** (praktiškai nėra techninių priemonių, nebent patekus pas vartotojus į butą);
- Informacijos apie nemokų skolininką sklaida, pvz., <https://www.manocreditinfo.lt/>
- Skolininko perdavimas **teismui**:
 - Iš darbo užmokesčio dalies, neviršijančios LRV nustatytos minimalios mėnesinės algos (MMA), vadovaujantis LR civilinio proceso kodekso 736 str. nuostatomis, išskaitoma po **50 procentų**, o iš darbo užmokesčiodalies, viršijančios MMA (jeigu skolininkas uždirba daugiau nei MMA), **išskaitoma 70 procentų**.
- Atsiribojimas nuo skolų išieškojimo (skolų pardavimas).

Pinigų surinkimas ir skolų valdymas CŠT įmonėse

Problematika:

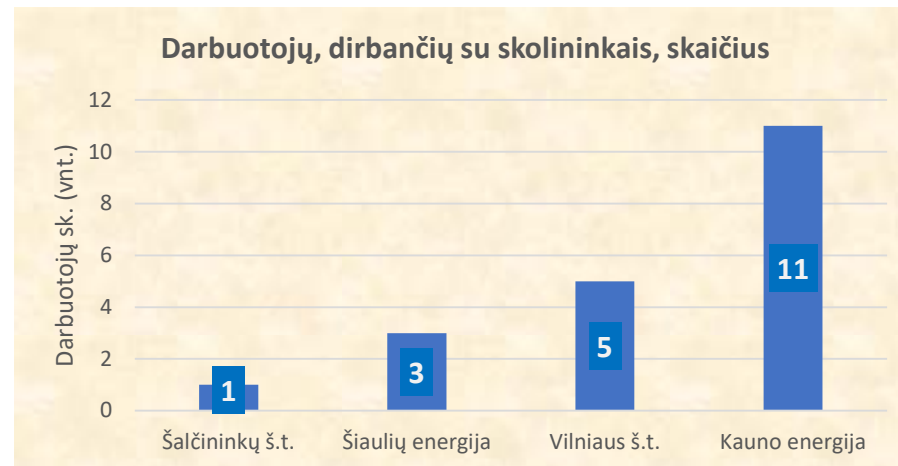
- **Sudėtingiausias pinigų išieškojimas iš asocialių, neturinčių pajamų ir turto asmenų, daugiavaikių šeimų ir savivaldybių socialiniuose būstuose gyvenančių nuomininkų, nes:**
 - ✓ Savivaldybės nebendradarbiauja;
 - ✓ Savivaldybės vengia teikti informacijos apie pasikeitusius ar mirusius nuomininkus;
 - ✓ Dažnai teismai priima skolininkui palankius sprendimus, principu „moka, kiek gali“;
 - ✓ Socialinių būstų gyventojai neturi ar nepakankamai turi oficialių pajamų, neturi jokio turto;
 - ✓ CŠT įmonės iniciatyva nemokaus nuomininko iškeldinimas galimas tik savivaldybę paduodant į teismą, tačiau jei toks nuomininkas turi nepilnamečių vaikų – praktiškai nieko padaryti negalima.
 - ✓ Iškeldinus nuomininką įmonė skolas gali tik nurašyti – būsto nuosavybės teisė lieka toliau savivaldybei.



Pinigų surinkimas ir skolų valdymas CŠT įmonėse

Pavyzdžiai:

- Savivaldybių socialiniuose būstuose gyvenančių nuomininkų skolos *Kauno energijai* sudaro apie 30 proc. Kaune ~4 proc. buitinių vartotojų gyvena socialiniuose būstuose.
- Skolų valdymui ir administravimui *Šalčininkų š.t.* skiria 1 darbuotoją, „*Šiaulių energija*“ – 3 darbuotojus, *Vilniaus šilumos tinklai* – 5 darbuotojus, „*Kauno energija*“ – net 11 darbuotojų.



Pinigų surinkimas ir skolų valdymas CŠT įmonėse

Kitų šalių praktika:

- Didžioji skolų dalis susidaro ne dėl finansinių problemų, o dėl vartotojų neatsakingos elgsenos: emigruoja, atidėlioja mokėjimus, „pamiršta“ (Vengrija);
- Siunčiame 3 įspėjimai, vartotojas gali pateikti pasiūlymą dėl apmokėjimo, kitu atveju – teisminis ginčas (Danija);
- Prancūzijoje skolų išieškojimo procedūra galima be įspėjamųjų laiškų.
- Vokietijoje galimi delspinigiai iki 8 proc., jei sutartyje neįrašyta kitaip.

Taikomos priemonės:

- Atleidimas nuo palūkanų už praėjusį laikotarpį;
- Socialinės paramos susiejimas su įsiskolinimų nebuvimu;
- Loterijos su laimėjimais mokiems vartotojams;
- Geometrinės progresijos palūkanų (delspinigių) taikymo principas: 1% pirmą mėn., 2% - antrą mėn., 4% - trečią mėn., tolimesniais 8%, 16%.

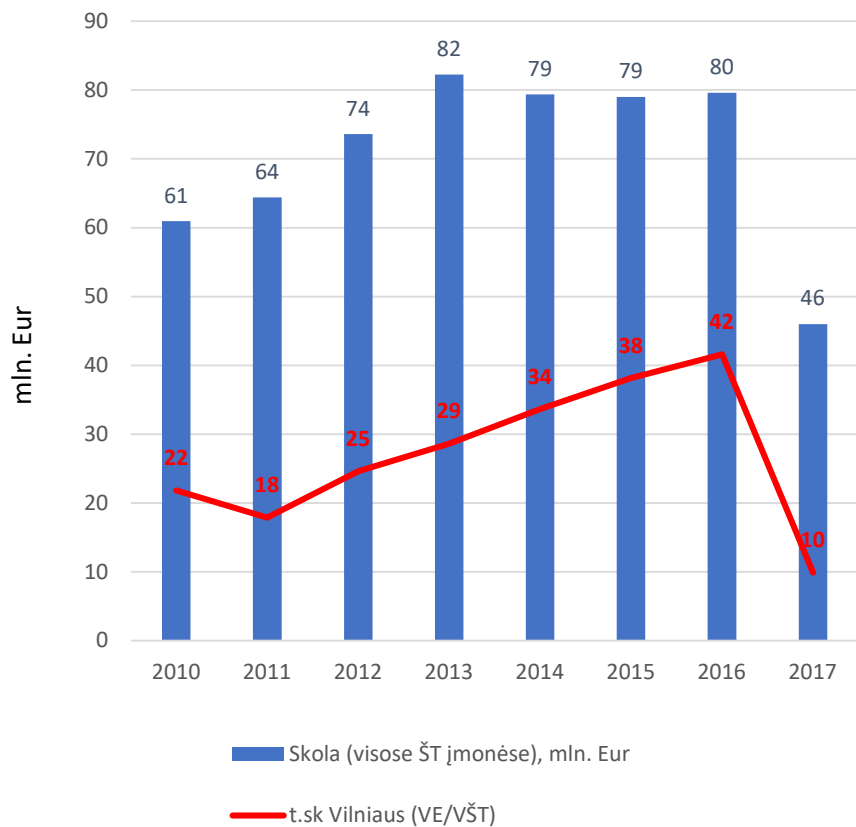
Pasiūlymai:

- Reikalinga **įpareigoti savivaldybes pasirašyti su šilumos tiekėju bendradarbiavimo (trišales) sutartis**, kuriose būtų numatyta galimybė CŠT įmonei vienašališkai nutraukti šilumos pirkimo – pardavimo sutartį su nemokiu nuomininku, bei **numatyti savivaldybės bent dalinę finansinę atsakomybę** dėl jų nuomininkų komunalinių skolų;
- **Mažinti skolų valdymo administracinę naštą** (Teismuose reikia pateikti daug istorinių ir kt. duomenų, ne visi teismai supranta šilumos paskirstymo metodų principus ir pan.);
- Skolininkams privaloma tvarka taikyti **dvinarę** arba **pastoviają šilumos kainos** formulę;
- Visuotinas **dvinarės šilumos kainos** taikymas socialinių būstų **nuomininkams**;

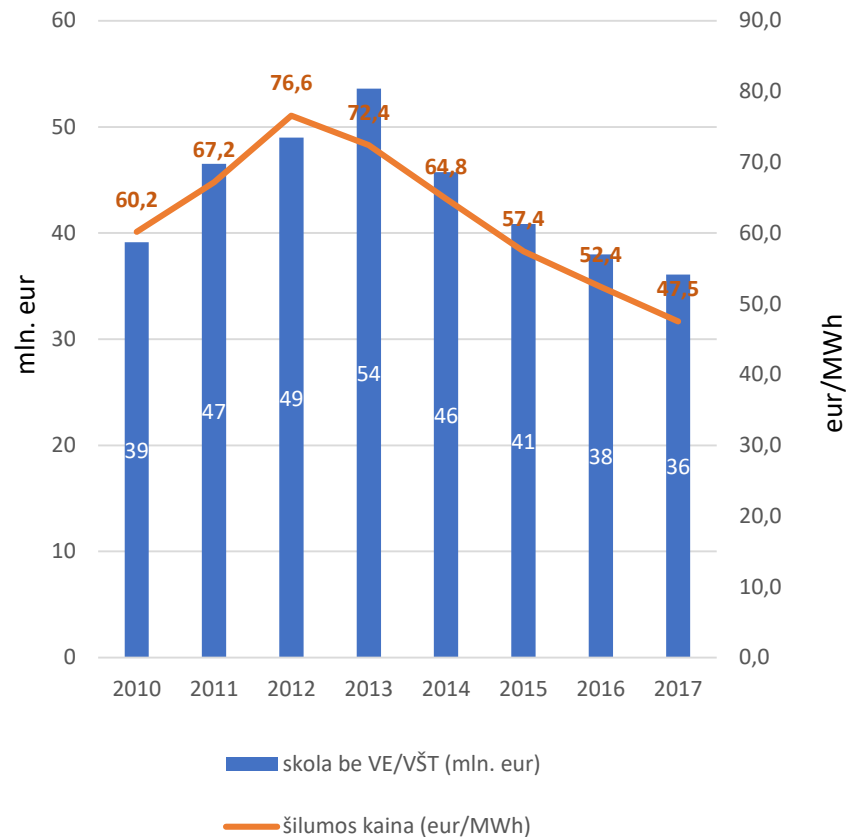
Apibendrinimas ir pasiūlymai

- **Stabilizuoti šilumos kainas**, skiriant daugiau subsidijų CŠT tinklų atnaujinimui;
- **Plėsti CŠT rinką**, kompensuojant šilumos pardavimų praradimus;
- Taikyti **didėjančią** kiekvieną mėn. **delspinigių normą** kiekvieną tolesnį mėnesį;
- Kt. pasiūlymai???

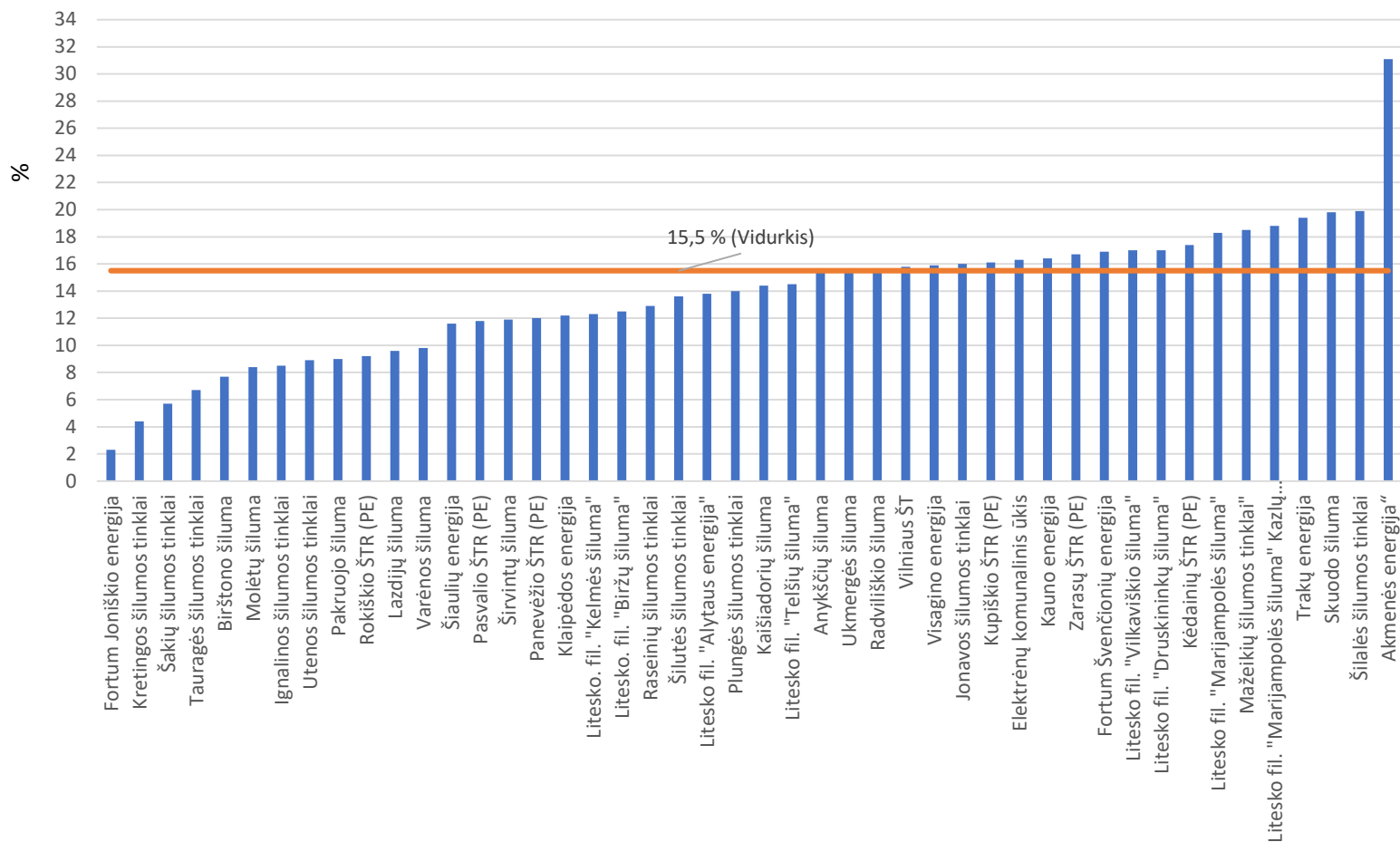
Vartotojų įsiskolinimas už šilumos energiją, 2010-2017



Skolų (be VE/VŠT) dinamika / šilumos kainos dinamika

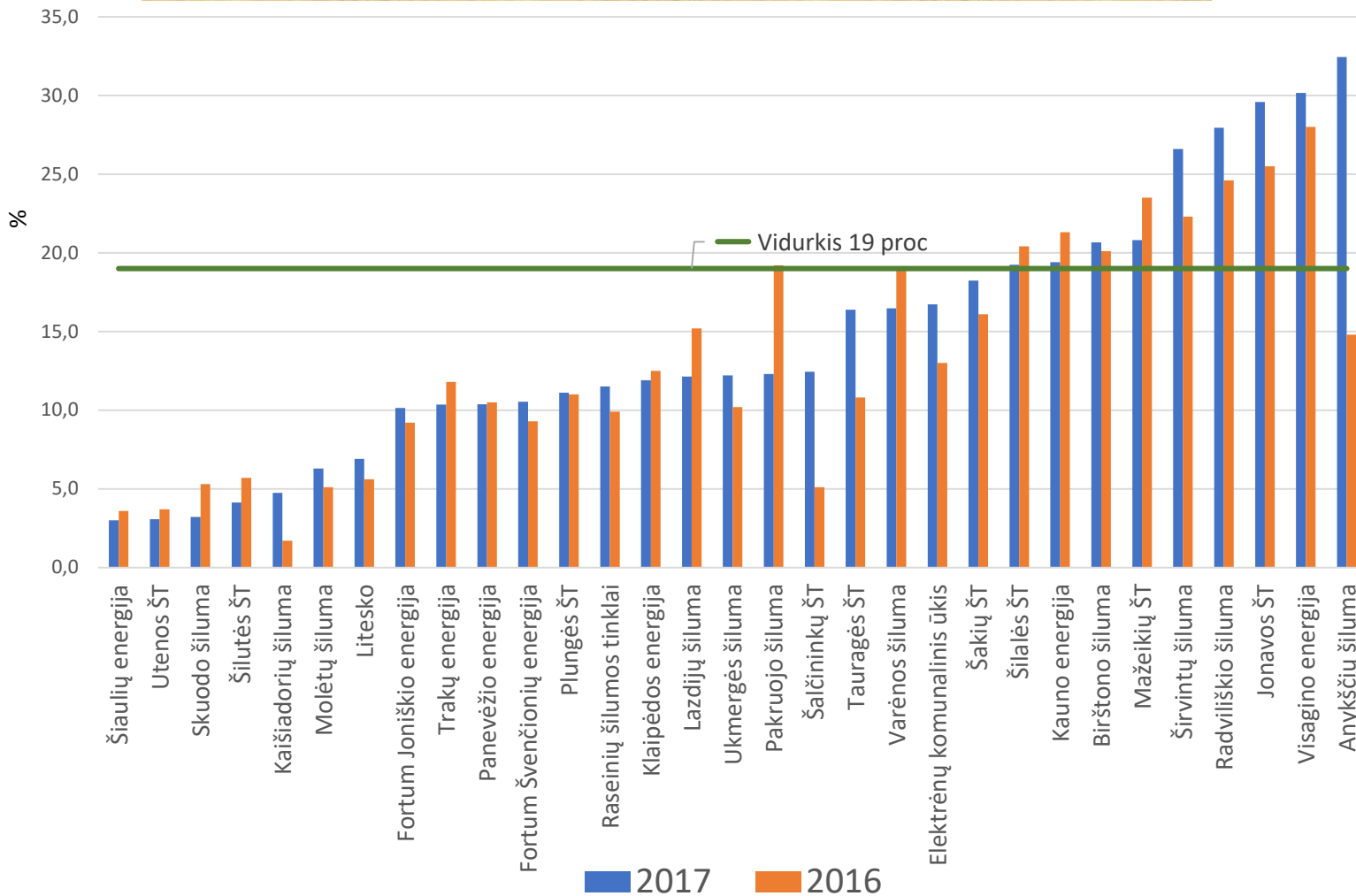


Įsiskolinusių vartotojų (klientų) dalis ŠT įmonėse (proc.)

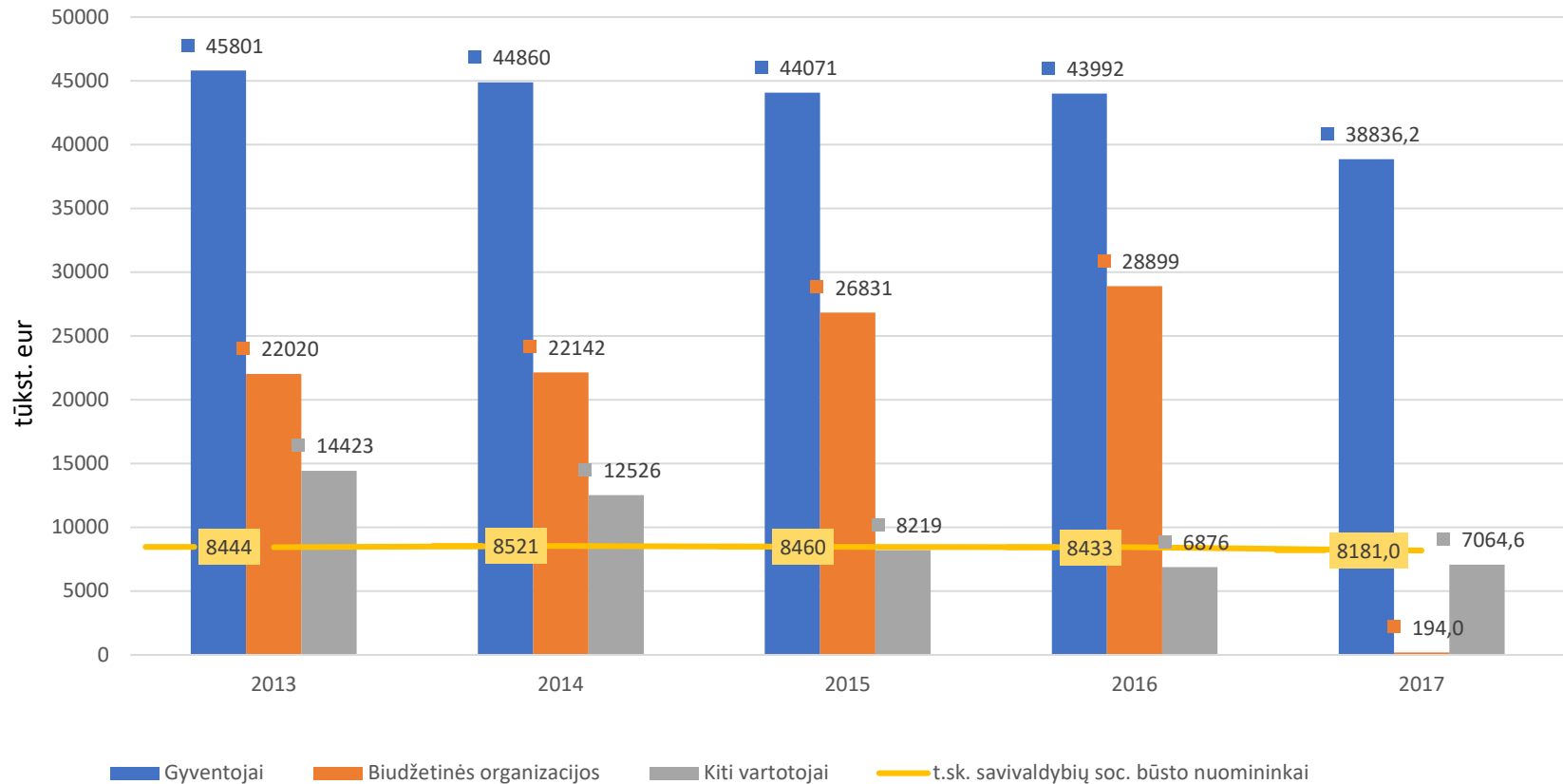


2017 m. duomenimis apie 15,5 proc. vartotojų pavėluotai atsiskaito už suteiktas paslaugas. Šis santykis išlieka panašus: 2016 m. buvo 16,9 proc., 2015 m. - 15,1 proc.. Mažiausias skolininkų Joniškyje, Kretingoje, Šakiuose, daugiausiai – Akmenėje.

Skolų santykis įmonėse, lyginant su gautomis pajamomis už parduotą šilumą

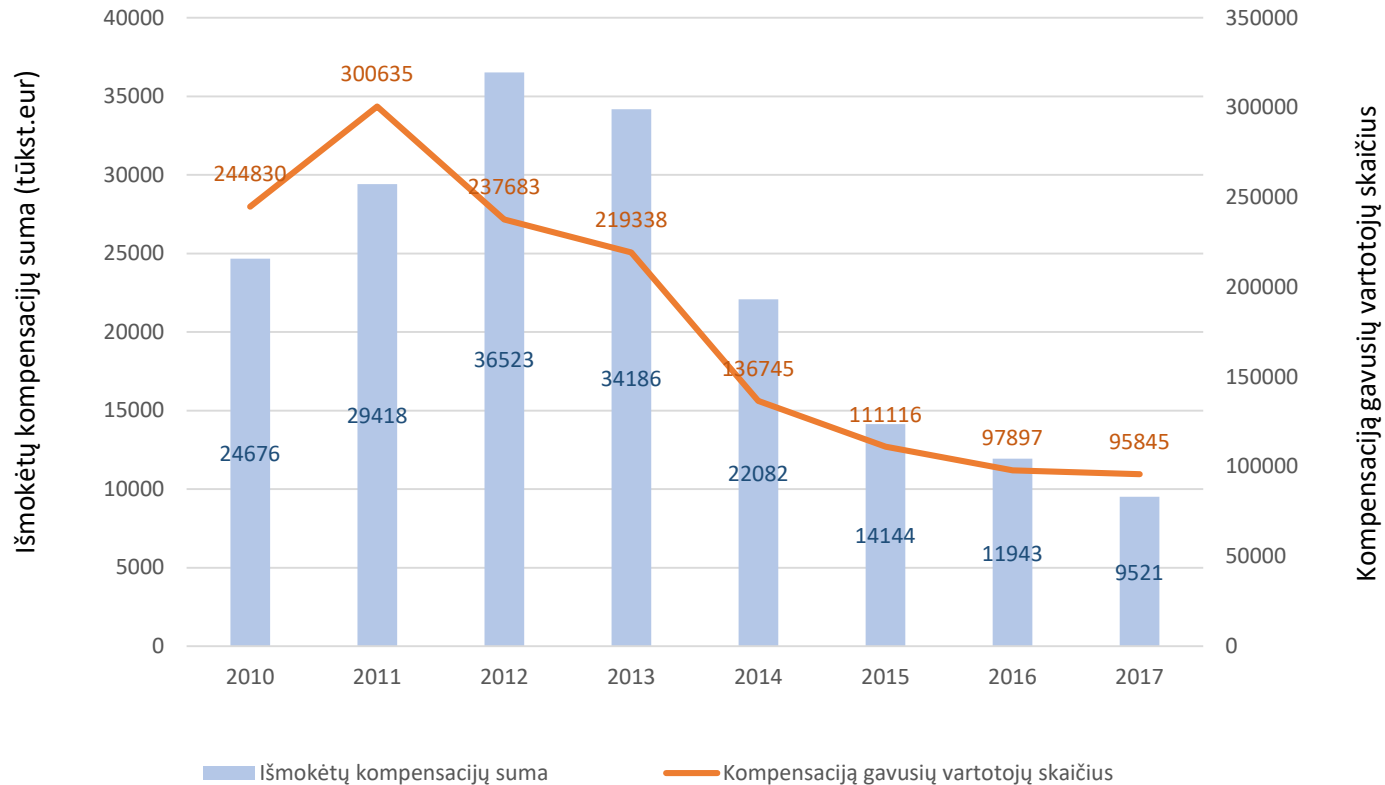


Vartotojų skolų dinamika pagal grupes



2017 m. pabaigoje soc. būstuose gyvenančių vartotojų skola ŠT bendrovėms siekė apie 8,1 mln eur, arba 20 proc. visų buitinių vartotojų skolas, nors tokių vartotojų skaičius siekia tik apie 2-4 proc.

Kompensacijos už šilumą ir karštą vandenį mažas pajamas gaunančioms šeimoms



Per pastaruosius 5 metus kompensaciją gavusių vartotojų skaičius sumažėjo beveik 3 kartus.

10:05-11:00

Atsiskaitymai už suteiktas paslaugas – problemos ir gera praktika

- LŠTA apžvalginis pranešimas
- Ingrida Petravičienė, AB „Vilniaus šilumos tinklai“ Skolų administravimo skyriaus vadovė
- „Vartotojų skolos už šilumą ir jų išieškojimo eiga“ /Daiva Drungelienė, AB „Klaipėdos energija“ Skolų valdymo grupės vadovė/
- AB „Panevėžio energija“ pristatymas
- UAB „Elektrėnų komunalinis ūkis“ pristatymas
- Kitų įmonių pristatymai apie pinigų surinkimo ir skolų valdymo (išieškojimo) patirtį jų įmonėje/