

AKCINĖ BENDROVĖ „ŠIAULIŲ ENERGIJA“

REALIZAVIMO SKYRIUS

Kodas 245358580 Pramonės g.10 LT-78502, Šiauliai Tel. 59 12 00 Faks. 54 03 07

Lietuvos šilumos tiekėjų asociacija
Projektų vadovui V. Stasiūnui
v.stasiunas@lsta.lt

2019-07-03 Nr. LK \ - 15

AB „ŠIAULIŲ ENERGIJA“ REALIZAVIMO SKYRIAUS DARBO SU SKOLININKAIS TVARKA

AB „Šiaulių energija“ (toliau-Bendrovė) realizavimo skyrius yra atsakingas už ikiteisminį skolų išieškojimo etapą ir dokumentų surinkimą ir paruošimą bylos suformavimui teisės, personalo ir bendrųjų reikalų administravimo skyriui.

Ikiteisminio skolų išieškojimo darbo etapai:

- Pretenzijų-įspėjimų siuntimas (keletas pretenzijų-įspėjimų tekstų, pretenzija siunčiama pirmą kartą, pakartotinai, pakartotinai išaugus skolai po ankstesnės skolos priteisimo ir t.t);
- Bendravimas su įsiskolinusiais klientais tiesiogiai, vartotojų priimamajame ir telefonu (skolų susidarymo priežasčių analizė, jų mažinimo galimybių nustatymas, įvertinimas ar naudojasi kompensacijomis už šildymą ir karštą vandenį).
- Vartotojų prašymų mokėti skolą dalimis priėmimas. Skolos gražinimo grafikų sudarymas. Dėl skolos mokėjimo dalimis su klientu Bendrovė tariasi dviejuose skolos valdymo etapuose – 1) susitariama dėl mokėjimo sąlygų, kad Bendrovė nesikreiptų į teismą; 2) jei skola priteista ir išieškojimas neperduotas antstolių kontorai, tai galima susitarti dėl skolos mokėjimo tvarkos, kad Bendrovė skolos išieškojimo neperduotų antstolių kontorai. Tai yra jei vartotojas nesilaiko skolos mokėjimo grafiko, Bendrovė kreipiasi į teismą. Tada skolininkas gali kreiptis į Bendrovę dėl skolos mokėjimo dalimis, kad skolos išieškojimas nebūtų perduotas antstolių kontorai. Jei skolininkas nesilaiko šios skolos mokėjimo sutarties, Bendrovė perduoda skolos išieškojimą antstolių kontorai.
- Dokumentų, reikalingų ieškiniui ar pareiškimui parengti, ruošimas. Kiekvieną mėnesį atliekama analizė skolų (pagal dydį ir (arba) pradelstų mokėjimo laikotarpį) dvejose vartotojų grupėse – į teismą kreipiamasi pirmą kartą ir į teismą kreipiamasi pakartotinai. Atrenkami atitinkantys kriterijus skolininkai. Surenkami šių skolininkų duomenys (šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo ir karšto vandens vartojimo pirkimo-pardavimo sutartys, jei reikia vartotojų duomenys tikslinami VĮ Registrų centro nekilnojamojo turto registrų centro duomenų banke ir (ar) VĮ Registrų centro gyventojų registre). Padaroma kliento skolos skaičiuotė. Realizavimo skyrius dokumentus perduoda teisės, personalo ir bendrųjų reikalų administravimo skyriui.
- Papildomai realizavimo skyrius bendradarbiauja su Šiaulių miesto ir Šiaulių rajono savivaldybėmis dėl klientų, gyvenančių butuose, kurie priklauso savivaldybėms. Reguliariai teikia šių įsiskolinusių klientų sąrašus, juose nurodo skolų sumas, taip pat ar skolininkas naudojasi kompensacijomis už šildymą ir karštą vandenį.
- Skolininkų duomenys administruojami su skolų valdymo sistema, kurią padarė Bendrovės informatikos skyrius. Čia kaupiami duomenys apie skolininkus, automatiškai formuojamos, spausdinamos ir registruojamos pretenzijos-įspėjimai, registruojami skolų gražinimo grafikai, vertinamas jų vykdymas, formuojamos skaičiuotės teismui.
- Bendrovė savo jėgomis administruoja susidariusius vartotojų įsiskolinimus jau nuo 1995 metų. Bendrovė nusprendė nepasitelkti skolų išieškojimo bendrovių šiai veiklai vykdyti dėl šių priežasčių:

- 1) Bendrovei vis tiek tektų administruoti skolos išieškojimo bendrovei atiduodamus duomenis bei iš šios bendrovės gaunamus duomenis apie atliktus darbus. Skolų išieškojimo bendrovei atiduodami įsiskolinusių klientų duomenys turi būti sutvarkyti tam tikru formatu, turi būti pateikta pakankama informacija, reikalinga skolos išieškojimui. Skolų išieškojimo bendrovei turi būti keliami atitinkami reikalavimai atiduotų asmens duomenų kaupimui, saugojimui, sunaikinimui. Be to skolininkai vis tiek kreipiasi į bendrovę, kuriai yra skolingi. Vadinasi, ir pasitelkus skolų išieškojimo bendrovę, Bendrovėje reikia darbuotojo, kuris administruotų įsiskolinusių vartotojų duomenis, sektų skolos išieškojimą, teiktų skolininkams informaciją.
- 2) Bendrovės turima skolininkų duomenų administravimo sistema leidžia efektyviai valdyti informaciją apie įsiskolinusius asmenis bei ją analizuoti, esant nedideliam darbuotojų, atsakingų už skolų administravimą, skaičiui.
- 3) Nors šilumos tiekėjui skolos išieškojimo bendrovės paslaugos gali būti nemokamos, tačiau iš skolininkų jos ima papildomą skolos išieškojimo mokesť. Šio mokesčio teisinis pagrindumas abejotinas, klientai juos sumoka tik gera valia. Teismų praktika rodo, kad skolų išieškojimo bendrovės iš klientų, atsisakiusių sumokėti skolos išieškojimo mokesť, negali jo prisiteisti. Bendrovės nuomone, toks neapibrėžtumas gali pakenkti Bendrovės reputacijai.

Parengė:

AB „Šiaulių energija“ realizavimo skyriaus viršininkė

Dalia Pliūrienė, tel. (8 41) 591 220, el. paštas dalia.p@senergija.lt