



Daugiabučių namų administravimas. Ar visuomet vartotojas teisus?

**Algirdas Romeika
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų
departamento direktorius**

Skundų statistika

- | Beveik 70 % Lietuvos gyventojų gyvena daugiabučiuose namuose
- | Daugiau kaip 80 % daugiabučių namų administruoja savivaldybės skiriami administratoriai
- | Daugiabučių namų gyventojų skundai susiję su teikiamais komunaliniais patarnavimais. Jie sudaro **6** proc. nuo bendro Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautų skundų skaičiaus.
- | Administratorius vidutiniškai administruoja X*namų
- | Max – XX*
- | Min – XXX*
- | *- nėra duomenų

Administratoriaus funkcijos

- I 5. Įgyvendindamas savo pagrindinį uždavinį, administratorius atlieka šias funkcijas:
- I 5.1. tvarko namo patalpų ir jų savininkų (naudotojų) apskaitos duomenis, namo techninę ir kitą dokumentaciją;
- I 5.2. sudaro namo bendrojo naudojimo objektų aprašą, prireikus jį papildo arba keičia. Apraše turi būti nurodyta bendrojo naudojimo objektų rūšis, jų paskirtis ir individualūs požymiai, techninė būklė, su jais susijusios patalpų savininkų teisės ir prievolės. Aprašą administratorius pateikia savivaldybės administracijos direktoriui arba jo įgaliotam atstovui, o aprašo kopiją – patalpų savininkams ir kitiems administratoriui žinomiems su administruojamu turtu susijusiems suinteresuotiems asmenims. Kiekvienas suinteresuotas asmuo turi teisę ginčyti namo bendrojo naudojimo objektų aprašą ir reikalauti jį pakeisti, apmokėdamas su tuo susijusias išlaidas. Nesutarimų atveju ginčą sprendžia teismas;
- I 5.3. vadovaudamasis gyvenamųjų namų bendrojo naudojimo objektų naudojimo ir priežiūros privalomaisiais reikalavimais, jų įgyvendinimo tvarka ir šios priežiūros paslaugų (darbų) kainos ir kokybės kriterijais, organizuoja namo bendrojo naudojimo objektų techninę priežiūrą, avarijų lokalizavimą ir likvidavimą, namui priskirto žemės sklypo priežiūrą;
- I 5.4. remdamasis namo bendrojo naudojimo objektų techninių apžiūrų duomenimis, rengia šių objektų techninės priežiūros darbų ir lėšų poreikio metinius bei ilgalaikius planus, juos viešai skelbia patalpų savininkams, imasi būtinų veiksmų šiems planams įgyvendinti;

Administratoriaus funkcijos

- I 5.5. pirkdamas namo bendrojo naudojimo objektų techninės priežiūros ar kitas paslaugas rinkoje, atlieka šių paslaugų pirkimo kainų apklausą arba organizuoja jų pirkimo konkursus. Su pasirinktais paslaugų teikėjais sudaro sutartis ir kontroliuoja jų vykdymą;
- I 5.6. patalpų savininkams šių Nuostatų 12 punkte nustatyta tvarka pasirinkus namo šildymo ir karšto vandens sistemos prižiūrėtoją (eksploatuotoją), pasirašo su juo sutartį dėl šildymo ir karšto vandens sistemos priežiūros ir kontroliuoja šios sutarties vykdymą;
- I 5.7. apskaičiuoja mėnesinius mokesčius už suteiktas paslaugas pagal šių Nuostatų 8 ir 9 punktus, parengia ir iki kito (po praėjusio) mėnesio 10 kalendorinės dienos laišku, faksu, elektroniniu ar kitais būdais pateikia patalpų savininkams ir valstybės ar savivaldybių gyvenamųjų patalpų nuomininkams informaciją apie suteiktas paslaugas, jų kainą (tarifus), kiekį, mokėtinas sumas ir mokėjimo būdus (bankuose, kitose įmokas priimančiose įstaigose ir įmonėse, internetu, tiesioginiu debetu, pagal bendrąją atsiskaitomąją knygelę ar jos elektroninį atitikmenį arba kitaip), tvarko šių mokesčių surinkimo ir naudojimo apskaitą;

Skundo pavyzdys

- I Namo gyventojai kreipėsi į administratorių su prašymu suremontuoti 14 m. ilgio stogo lietvamzdžius. Administratorius sudarė remonto darbų 2088,35 Lt. sąmatą, kurią gyventojai apmokėjo. Tačiau darbai nebuvo atlikti. Tuomet gyventojai kreipėsi į administratorių prašydami sumokėtus pinigus užskaityti už komunalinių ir eksploatacinių išlaidų administravimą. Administratorius patvirtino, kad gyventojų prašymas bus įgyvendintas, tačiau užskaita nebuvo atlikta, o gyventojai nesulaukė jokio konkretaus paaiškinimo.

Administratoriaus funkcijos

- I 5.4. remdamasis namo bendrojo naudojimo objektų techninių apžiūrų duomenimis, rengia šių objektų techninės priežiūros darbų ir lėšų poreikio metinius bei ilgalaikius planus, juos viešai skelbia patalpų savininkams, imasi būtinų veiksmų šiems planams įgyvendinti;
- I 5.5. pirkdamas namo bendrojo naudojimo objektų techninės priežiūros ar kitas paslaugas rinkoje, atlieka šių paslaugų pirkimo kainų apklausą arba organizuoja jų pirkimo konkursus. Su pasirinktais paslaugų teikėjais sudaro sutartis ir kontroliuoja jų vykdymą;
- I 5.7. apskaičiuoja mėnesinius mokesčius už suteiktas paslaugas pagal šių Nuostatų 8 ir 9 punktus, parengia ir iki kito (po praėjusio) mėnesio 10 kalendorinės dienos laišku, faksu, elektroniniu ar kitais būdais pateikia patalpų savininkams ir valstybės ar savivaldybių gyvenamųjų patalpų nuomininkams informaciją apie suteiktas paslaugas, jų kainą (tarifus), kiekį, mokėtinas sumas ir mokėjimo būdus (bankuose, kitose įmokas priimančiose įstaigose ir įmonėse, internetu, tiesioginiu debetu, pagal bendrąją atsiskaitomąją knygėlę ar jos elektroninį atitikmenį arba kitaip), tvarko šių mokesčių surinkimo ir naudojimo apskaitą;
- I 5.10. šių Nuostatų 7.1, 8.8, 11 ir 12 punktuose nurodytais atvejais arba savo iniciatyva, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 4.85 straipsniu, šaukia patalpų savininkų susirinkimus arba šių Nuostatų 13 punkte nustatyta tvarka organizuoja patalpų savininkų balsavimą raštu, įgyvendina patalpų savininkų priimtus sprendimus;

Kitas skundo pavyzdys

- I Administratorius suremontavo namo sieninių plokščių siūles pagal gyventojų prašymus ir apžiūros rezultatus, o vėliau toks remontas buvo atliktas dar dviem butams, tačiau apie šiuos darbus visi namo gyventojai nebuvo informuoti.
- I Namų gyventojai mano, kad darbai buvo atlikti neteisėtai, nes nebuvo pateikta planuojamų darbų sąmata. Gyventojai rašte sutinka, kad jie kaip bendraturčiai turi išlaikyti ir išsaugoti bendro naudojimo patalpas, pagrindines namo konstrukcijas ir t.t., tačiau jie mano, kad administratorius atlikdamas darbus pagal trijų namo gyventojų prašymus, pažeidė kitų namo gyventojų (bendraturčių) teises nustatytas CK.

Administratoriaus funkcijos

- I 5.3. vadovaudamasis gyvenamųjų namų bendrojo naudojimo objektų naudojimo ir priežiūros privalomaisiais reikalavimais, jų įgyvendinimo tvarka ir šios priežiūros paslaugų (darbų) kainos ir kokybės kriterijais, organizuoja namo bendrojo naudojimo objektų techninę priežiūrą, avarijų lokalizavimą ir likvidavimą, namui priskirto žemės sklypo priežiūrą;
- I 5.4. remdamasis namo bendrojo naudojimo objektų techninių apžiūrų duomenimis, rengia šių objektų techninės priežiūros darbų ir lėšų poreikio metinius bei ilgalaikius planus, juos viešai skelbia patalpų savininkams, imasi būtinų veiksmų šiems planams įgyvendinti;
- I 5.5. pirkdamas namo bendrojo naudojimo objektų techninės priežiūros ar kitas paslaugas rinkoje, atlieka šių paslaugų pirkimo kainų apklausą arba organizuoja jų pirkimo konkursus. Su pasirinktais paslaugų teikėjais sudaro sutartis ir kontroliuoja jų vykdymą;
- I 5.7. apskaičiuoja mėnesinius mokesčius už suteiktas paslaugas pagal šių Nuostatų 8 ir 9 punktus, parengia ir iki kito (po praėjusio) mėnesio 10 kalendorinės dienos laišku, faksu, elektroniniu ar kitais būdais pateikia patalpų savininkams ir valstybės ar savivaldybių gyvenamųjų patalpų nuomininkams informaciją apie suteiktas paslaugas, jų kainą (tarifus), kiekį, mokėtinas sumas ir mokėjimo būdus (bankuose, kitose įmokas priimančiose įstaigose ir įmonėse, internetu, tiesioginiu debetu, pagal bendrąją atsiskaitomąją knygėlę ar jos elektroninį atitikmenį arba kitaip), tvarko šių mokesčių surinkimo ir naudojimo apskaitą;

Dar vienas skundo pavyzdys

- I Vartotojai rašo, kad administratorius atsisako pateikti informaciją apie išvežtų atliekų kiekį. Administratorius pateikia sąskaitas už atliekų kiekį, kuris nėra faktinis. Vartotojai rašo, kad tai patvirtina ir Vilniaus m. savivaldybės atsakymas. Administratorius nurodo teorinę konteinerio talpą ir išvežimo grafiką, tačiau nepateikia faktiškai išvežtų atliekų kiekio apskaitos, nors Savivaldybės patvirtintos atliekų tvarkymo nuostatos numato, kad gyventojai turi apmokėti už faktiškai, o ne teoriškai išvežtų atliekų kiekį. Kartais konteineriai išvežami pustuščiai arba neišvežami visai, o gyventojai verčiami mokėti už nesuteiktą paslaugą. Be to administratorius mokestį skaičiuoja nuo buto bendrojo ploto, nors Savivaldybės nustatytas tarifas numato, kad mokestis turėtų būti skaičiuojamas nuo naudingojo buto ploto.

Administratoriaus funkcijos

- I 5.5. pirktamas namo bendrojo naudojimo objektų techninės priežiūros ar kitas paslaugas rinkoje, atlieka šių paslaugų pirkimo kainų apklausą arba organizuoja jų pirkimo konkursus. **Su pasirinktais paslaugų teikėjais sudaro sutartis ir kontroliuoja jų vykdymą;**
- I 5.7. apskaičiuoja mėnesinius mokesčius už suteiktas paslaugas pagal šių Nuostatų 8 ir 9 punktus, parengia ir iki kito (po praėjusio) mėnesio 10 kalendorinės dienos laišku, faksu, elektroniniu ar kitais būdais pateikia patalpų savininkams ir valstybės ar savivaldybių gyvenamųjų patalpų nuomininkams informaciją apie suteiktas paslaugas, jų kainą (tarifus), kiekį, mokėtinas sumas ir mokėjimo būdus (bankuose, kitose įmokas priimančiose įstaigose ir įmonėse, internetu, tiesioginiu debetu, pagal bendrąją atsiskaitomąją knygelę ar jos elektroninį atitikmenį arba kitaip), tvarko šių mokesčių surinkimo ir naudojimo apskaitą;

Apibendrintos skundų priežastys

- I ***Dėl savivaldybių paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių pareigų ir funkcijų vykdymo.***

Gyventojai skundžiasi, kad namų administratoriai:

- nesudaro namo bendrojo naudojimo objektų aprašo ir jo nederina su patalpų savininkais;

- nerengia namo bendrojo naudojimo objektų techninės priežiūros darbų ir lėšų poreikio metinių bei ilgalaikių planų. Juos viešai nepaskelbę, imasi veiksmų šiems planams įgyvendinti.

Apibendrintos skundų priežastys

- netinkamai atlieka namų šilumos ir karšto vandens tiekimo sistemų priežiūrą;
- daugeliu atvejų pirkdamas namo bendrojo naudojimo objektų techninės priežiūros ar kitas paslaugas rinkoje, neatlieka šių paslaugų pirkimo kainų apklausos arba neorganizuoja jų pirkimo konkursų;

Apibendrintos skundų priežastys

- neteikia reikiamos informacijos apie įmokų apskaičiavimo tvarką už komunalinius patarnavimus;
- pasibaigus kalendoriniams metams nepraveda gyventojų susirinkimų, nepateikia savo veiklos ataskaitų susijusių su administruojamu namu;
- netinkamai prižiūrimi namo elektros energijos tinklai, įvyksta avarijos, gyventojams padaroma turtinė žala, sugadinami buitiniai elektriniai prietaisai, kompiuterinė technika.

Pasekmės

- dėl netinkamo pareigų vykdymo auga gyventojų nepasitikėjimas administratoriais;
- nevykdomi arba netinkamai vykdomi daugiabučių gyvenamųjų namų bendrojo naudojimo objektų naudojimo ir priežiūros privalomieji reikalavimai, t.y. konstrukcijų mechaninio atsparumo ir stabilumo, gaisrinės saugos, higienos, sveikatos ir aplinkos apsaugos, energijos taupymo ir šilumos išsaugojimo, kiti pastatų ir jų inžinerinių sistemų naudojimo ir priežiūros reikalavimai.

Pasiūlymai

- Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuomone būtina, kad savivaldybių administracijos sugriežtintų gyvenamųjų namų butų ir kitų patalpų savininkų bendrijų valdymo organų, savivaldybės paskirtų administratorių, veiklos priežiūros kontrolę;
- Namų administravimą atskirti nuo ūkinės veiklos;
- Namų administratorius skirti ir jų veiklą prižiūrėti galėtų Būsto rūmai.



DĖKOJU UŽ DĖMESĮ

**Algirdas Romeika
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų
departemento direktorius**

a.romeika@nvtat.lt

tel. (8 5) 26 26 772