

Valstybinei kainų ir energetikos
kontrolės komisijai

2016-02-05 Nr. SD-14

DĖL VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS

2016 m. sausio 1 d. įsigaliojus naujoms Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo redakcijosms, vartotojus supažindiname dėl kreipimosi, kai yra pažeistos jų teisės ar teisėti interesai.

Energetikos įstatymo 34 straipsnio 1 dalyje ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad vartotojas (buitinis ar nebutinis) manantis, kad energetikos įmonė, vykdydama energetikos veiklą, pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia raštu kreipiasi į energetikos įmonę ir nurodo savo reikalavimus.

Energetikos įstatymo 34 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad energetikos įmonė privalo išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir jam motyvuotai atsakyti ne vėliau kaip per 30 dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.

PRIDEDAMA: Vartotojų vartojimo ginčų kreipimosi ir nagrinėjimo tvarka (3 lapai)

Vadovas

Julius Lataitis



UAB „E TINKLAS“ VARTOTOJŲ VARTOJIMO GINČŲ KREIPIMOSI IR NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Šia vartojimo ginčų kreipimosi ir nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) UAB „E Tinklas“ nustato:

1.1.1. vartotojų ginčų ne teisme UAB „E Tinklas“ veiklos ar neveikimo skirstant bei perduodant energiją;

1.1.2. elektros energijos pėsuntimo paslaugos kainų ir tarifų taikymo vartotojų atžvilgiu;

1.2. UAB „E Tinklas“ spręsdama vartojimo ginčus, vadovaujasi Lietuvos Respublikos energetikos įstatymu ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu.

1.3. UAB „E Tinklas“, nagrinėdama vartojimo ginčą, priima:

1.3.1. procedūrinius sprendimus, kurie priimami nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą, įskaitant sprendimus atsisakyti priimti skundą ar prašymą išspręsti ginčą, palikti skundą ar prašymą išspręsti ginčą nenagrinėta, nutraukti ar sustabdyti skundo nagrinėjimą arba sustabdyti prašymo išspręsti ginčą nagrinėjimą, ir kitus sprendimus, užkertančius kelią toliau nagrinėti vartojimo ginčą. Procedūriniai sprendimai įforminami įmonės vadovo ar jo įgalioto asmens pasirašytu raštu.

1.3.2. sprendimus, kurie įforminami nutarimais. Nutarimas priimamas išsprendus ginčą iš esmės.

1.3.3. sprendimus dėl vartojimo ginčo, kurie įforminami įmonės vadovo ar jo įgalioto asmens, kuriam yra pavesta priimti sprendimą, pasirašyta išvada. Įmonės vadovo ar jo įgalioto asmens pasirašyta išvada pasirašoma išnagrinėjus vartojimo ginčą iš esmės.

SĄVOKOS ir SUTRUMPINIMAI

1.4. Tvarkoje vartojamos sąvokos ir sutrumpinimai:

Paslaugų teikėjas – skirstomojo tinklo operatoriaus veiklą vykdanči UAB „E Tinklas“ (Elektros energijos skirstymo licencija Nr. L1-ES-9).

Skirstomasis tinklas – STO valdomas skirstomasis elektros tinklas, kuriuo iki vartotojo elektros tinklo nuosavybės ribos teikiama elektros energijos pėsuntimo paslauga.

Prašymas – rašytinis buitinio vartotojo ar vartotojo kreipimasis į Paslaugų teikėją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma išspręsti vartojimo ginčą.

Vartojimo ginčas – buitinio vartotojo, vartotojo ir Paslaugų teikėjo konfliktas, kylantis iš vartojimo sutartinių teisinių santykių, kuris grindžiamas pažeistais buitinio vartotojo ar vartotojo teisiniais interesais.

Procedūrinis sprendimas – rašytinės formos dokumentas, priimamas atskirais klausimais, kuriais nenagrinėjamas vartojimo ginčas iš esmės.

Kitos Tvarkoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip nurodyta Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme.

2. VARTOTOJO KREIPIMASIS Į PASLAUGŲ TEIKĖJĄ

2.1. Vartotojas, manatis, kad Paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su paslaugų sutartimi, privalo raštu kreiptis į Paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimus.

2.2. Vartotojas privalo kreiptis į Paslaugų teikėją ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

2.3. Vartotojas, kreipdamasis į Paslaugų teikėją, privalo pateikti:

2.3.1. prašymą nagrinėti vartojimo ginčą. Prašymą pasirašo vartotojas ar jo atstovas.

2.3.2. vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopija, jeigu sutartis sudaryta raštu.

2.4. Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta:

2.4.1. vartotojo vardas, pavardė ar įmonės pavadinimas, adresas.

2.4.2. paslaugų teikėjo pavadinimas, buveinės adresas.

2.4.3. vartojimo sutartis, dėl kurios kyla ginčas.

2.4.4. ginčo aplinkybės.

2.4.5. vartotojo reikalavimai.

2.4.6. pridedamų dokumentų sąrašas.

2.5. Jeigu vartotojo prašymas neatitinka šios tvarkos nustatytų reikalavimų, paslaugų teikėjas nustato ne trumpesnį kaip septynių dienų terminą trūkumams pašalinti. Jeigu vartotojas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, vartotojo prašymas laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas reikalavimus atitinkantis vartotojo prašymas (kreipimasis).

2.6. Prašymas turi būti surašytas valstybine kalba. Kartu su prašymu pateikiami dokumentai užsienio kalba turi būti išversti į lietuvių kalbą. Ne valstybine kalba pateikti dokumentai gali būti nevertinami.

2.7. Vartojimo ginčą nagrinėja Paslaugų teikėjo savo srities specialistas, kuriam pavesta jį išnagrinėti. Esant sudėtingam ginčui Paslaugų teikėjas gali sudaryti komisiją, kurią sudaro ginčo srities specialistas, teisininkas ir sekretorius.

3. VARTOJIMO GINČO NAGRINĖJIMAS

3.1. Paslaugų teikėjas neatlygintinai išnagrinėja vartotojo prašymą ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, ne vėliau kaip per keturiolika dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai ar teisės aktai nenustato kitaip, pateikia vartotojui išsamų procedūrinį sprendimą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos pridedamos prie paslaugų teikėjo atsakymo vartotojui.

3.2. Jei vartojimo ginčo aplinkybės sudėtingos, kompetetingas darbuotojas įvertina prašyme nurodytas aplinkybes, bei reikalavimų pagrįstumą ir surašo išvados dėl vartojimo ginčo projektą, kuris teikiamas derinti tiesioginiam vadovui.

3.3. Išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo projekte turi būti nurodytos faktinės aplinkybės, nustatytos vartojimo ginčo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis parengtas išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo projektas, išvados dėl vartotojo prašyme nurodytų reikalavimų.

3.4. Suderintas išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo projektas perduodamas bendrovės vadovui ar jo įgaliotam asmeniui, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

3.5. Išvadoje dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo privalo būti nurodyta:

3.5.1. išvados priėmimo data ir vieta.

3.5.2. išvadą priėmusios institucijos pavadinimas.

3.5.3. vartojimo ginčo šalys ir kiti suinteresuoti asmenys.

3.5.4. prašymo reikalavimai ir jų esmė.

3.5.5. įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, kiti teisiniai argumentai.

3.5.6. prašymo reikalavimo ir vartojimo ginčo įvertinimas.

3.6. Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotasis asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, išnagrinėjęs pareiškėjo prašymą išsprendęs vartojimo ginčą, priima vieną iš šių sprendimų:

3.6.1. pripažinti vartotojo prašymo reikalavimus pagrįstais ir patenkinti prašymą.

3.6.2. pripažinti vartotojo prašymo reikalavimus pagrįstais pagrįstais ir iš dalies patenkinti prašymą.

3.6.3. pripažinti vartotojo prašymo reikalavimus nepagrįstais ir atmesti prašymą.

3.7. Įmonės vadovo pasirašyta išvada dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo per 2 darbo dienas nuo išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pasirašymo išsiunčiama vartotojui bei kitiems suinteresuotiems asmenims, dalyvaujantiems vartojimo ginčo nagrinėjime. Kai sprendimo įgyvendinimas susijęs su kitų valstybės ar savivaldybių institucijų veikla, apie sprendimą informuojama ir suinteresuota valstybės ar savivaldybės institucija.

4. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

4.1. Kai Paslaugų teikėjas netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, Paslaugų teikėjo atsakyme pateikiama informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą.

4.2. Įmonės procedūriniai sprendimai, priimti nagrinėjant vartojimo ginčą, tarp jų ir sprendimai atsisakyti priimti prašymą nagrinėti ginčą, palikti prašymą nenagrinėtą, nutraukti ar sustabdyti vartojimo ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti vartojimo ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami teismui.
