

PATVIRTINTA

Valstybinės energetikos inspekcijos prie
Energetikos ministerijos viršininko
2017 m. balandžio 24 d. įsakymu Nr. 1V-38

**VALSTYBINĖS ENERGETIKOS INSPEKCIJOS PRIE ENERGETIKOS MINISTERIJOS
ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS TEIKIMO APRAŠYMAS**

VARTOTOJŲ IR ENERGETIKOS ĮMONIŲ GINČŲ NAGRINĖJIMAS NE TEISMO TVARKA

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
1.	Administracinės paslaugos kodas	–
2.	Administracinės paslaugos versija	2
3.	Administracinės paslaugos pavadinimas	Vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimas ne teismo tvarka
4.	Administracinės paslaugos apibūdinimas	<p>Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (toliau – VEI) ne teismo tvarka nagrinėja vartojimo ginčus, kylančius tarp vartotojų ir energetikos įmonių, dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo.</p> <p>Vartotojas turi teisę kreiptis į VEI, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai, jeigu jo netenkina energetikos įmonės atsakymas ir nėra suėję vieni metai nuo kreipimosi į energetikos įmonę dienos.</p> <p>Prašymai dėl ginčo nagrinėjimo gali būti siunčiami paštu, elektroniniu paštu ar pateikiami asmeniškai. Elektroniniu paštu siunčiamas prašymas išnagrinėti vartojimo ginčą turi būti patvirtintas elektroniniu parašu.</p> <p>Pareiškėjo informavimas apie VEI priimtus sprendimus dėl prašymo išnagrinėti ginčą priėmimo, duomenų tikslinimo, ginčo nagrinėjimo sustabdymo, nutraukimo, atnaujinimo ir pan. vykdomas pareiškėjo nurodytu pageidaujamu būdu, o jei būdas nenurodytas – tokiu būdu, koku buvo gautas prašymas.</p>
5.	Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas; 2. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas; 3. Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas; 4. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas; 5. Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas; 6. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382; 7. Kitų (ne buitinių) vartotojų ir energetikos įmonių ginčų neteisminio sprendimo Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos procedūros taisyklės, patvirtintos Valstybinės energetikos inspekcijos prie

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		<p>Energetikos ministerijos viršininko 2016 m. kovo 14 d. įsakymu Nr. 1V-27;</p> <p>8. Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2016 m. liepos 26 d. įsakymu Nr. 1-209.</p> <p>9. Vartotojų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos nagrinėjimo tvarkos aprašas, patvirtintas Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos viršininko 2016 m. balandžio 12 d. įsakymu Nr. 1V-39.</p>
6.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo	<p>Pareiškėjas, kreipdamasis į VEI, privalo pateikti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prašymą nagrinėti vartojimo ginčą. Prašymą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Pateikiant prašymą elektroniniu būdu, laikoma, kad prašymas yra pasirašytas; 2. energetikos įmonės atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją arba vartotojo kreipimosi į energetikos įmonę kopiją, jeigu energetikos įmonės atsakymas per Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą (per 30 dienų nuo kreipimosi gavimo dienos) negautas; 3. vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją, jeigu sutartis sudaryta raštu; 4. prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas; 5. paprastos rašytinės formos įgaliojimą, jeigu vartotojui atstovauja atstovas. Jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, kurios narys jis yra, vietoj įgaliojimo pateikiamas dokumentas, patvirtinantis vartotojo narystę vartotojų asociacijoje; 6. jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, – dokumentų, patvirtinančių, kad vartotojų asociacija įregistruota Juridinių asmenų registre ir kad jos steigimo dokumentuose nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, kopijas. 7. Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta: <ol style="list-style-type: none"> 7.1. vartotojo vardas, pavardė, adresas; 7.2. energetikos įmonės, dėl kurios veiksmų (neveikimo) pateikiami reikalavimai, pavadinimas, buveinės adresas; 7.3. vartojimo sutartis, dėl kurios kyla ginčas; 7.4. ginčo aplinkybės; 7.5. vartotojo reikalavimas; 7.6. informacija, ar ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nesprendžia teismas arba vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnį, ar nėra įsiteisėjusio teismo sprendimo dėl to paties ginčo ir ar nėra priimtas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl to paties ginčo; 7.7. pridedamų dokumentų sąrašas.
7.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija	<p>VEI, nagrinėdama vartojimo ginčus turi teisę:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kreiptis į vartotoją ir (ar) energetikos įmonę dėl papildomų

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
	(prašymą nagrinėjantis tarnautojas)	<p>paaiškinimų ar įrodymų, informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą;</p> <p>2. pareikalauti iš energetikos įmonės, kuriai pateiktas vartotojo reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti paaiškinimus žodžiu ar raštu ir pateikti įrodymus, reikalingus ginčui išspręsti;</p> <p>3. gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kitų juridinių ar fizinių asmenų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti;</p> <p>4. gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, atsakingų už su ginču susijusią vartojimo sritį, išvadas dėl tos institucijos (įstaigos) kompetencijai priskirtų klausimų. VEI nustato ne trumpesnę negu 20 dienų terminą pateikti išvadą dėl vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto reikalavimo ir (ar) energetikos įmonės pateiktų paaiškinimų;</p> <p>5. kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse nustatytas teises.</p>
8.	Administracinės paslaugos teikėjas	<p>Gautus prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą nagrinėja VEI Planavimo ir kontrolės skyriaus, Teisės ir personalo skyriaus, teritorinių skyrių valstybės tarnautojai pagal kompetenciją, jeigu VEI viršininkas nenusprendžia kitaip.</p> <p>Prašymų priėmimo vietos adresas, telefonų numeriai, elektroninio pašto adresai, darbo laikas skelbiami interneto svetainės www.vei.lrv.lt skyriuje „Struktūra ir kontaktai“ skiltyje „Asmenų aptarnavimas“.</p>
9.	Administracinės paslaugos vadovas	<p>VEI viršininkas ir VEI teritorinių skyrių vedėjai. Kontaktiniai duomenys pateikiami VEI interneto svetainėje adresu www.vei.lrv.lt, skyriuje „Struktūra ir kontaktai“.</p>
10.	Administracinės paslaugos suteikimo trukmė	<p>Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai VEI gavo visus privalomus pateikti dokumentus. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, VEI gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.</p> <p>Jeigu vartotojas nusprendžia pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimą) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), vartojimo ginčo išnagrinėjimo ir sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo terminas pradodamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto kreipimosi VEI gavimo dienos.</p> <p>VEI sprendimas dėl ginčo esmės ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo priėmimo išsiunčiamas ginčo šalims.</p> <p>VEI sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir privalomų pateikti dokumentų gavimo.</p> <p>VEI sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti motyvuotas. Šio sprendimo nuorašai per 3 darbo dienas išsiunčiami ginčo šalims, vartotojui taip pat grąžinamas jo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą.</p>
11.	Administracinės paslaugos	Administracinė paslauga teikiama neatlygintinai.

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
	suteikimo kaina	
12.	Prašymo išnagrinėti ginčą forma, pildymo pavyzdys ir turinys	<p>Pareiškėjų prašymai išnagrinėti vartojimo ginčą pateikiami raštu laisva forma.</p> <p>Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. vartotojo vardas, pavardė, adresas; 2. energetikos įmonės, dėl kurios veiksmų (neveikimo) pateikiami reikalavimai, pavadinimas, buveinės adresas; 3. vartojimo sutartis, dėl kurios kyla ginčas; 4. ginčo aplinkybės; 5. vartotojo reikalavimas; 6. informacija, ar ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nesprendžia teismas arba vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnį, ar nėra įsiteisėjusio teismo sprendimo dėl to paties ginčo ir ar nėra priimtas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl to paties ginčo; 7. pridedamų dokumentų sąrašas. <p>Prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą išsprendžia VEI viršininkas ar jo įgaliotas asmuo rezoliucija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo ir kitų dokumentų gavimo. Tai laikoma vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradžia.</p>
13.	Administracinės paslaugos teikimo ypatumai	<p>VEI vartojimo ginčą paprastai nagrinėja rašytinės procedūros tvarka pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Ginčą nagrinėjant rašytinės procedūros tvarka, ginčo šalys į posėdį nekviečiamos ir ginčas nagrinėjamas joms nedalyvaujant.</p> <p>Bet kurios ginčo šalies prašymu arba savo iniciatyva VEI gali nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, kai būtina išklausyti žodinius ginčo šalių paaiškinimus ar kitais atvejais, kai ginčas gali būti geriau išnagrinėtas žodinės procedūros tvarka. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, ginčo šalims ir kitiems suinteresuotiems asmenims turi būti pranešta apie posėdžio, kuriame nagrinėjamas ginčas vietą, datą ir laiką. Jeigu ginčo šalis (šalys) neatvyksta į posėdį, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę priimti sprendimą jai (joms) nedalyvaujant.</p> <p>VEI atsisako nagrinėti vartojimo ginčą šiais atvejais:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas VEI kompetencijai. Šiuo atveju VEI perduoda vartotojo prašymą kitai vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai ir apie tai raštu praneša vartotojui; 2. ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas; 3. yra įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba yra įsigaliojęs vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti ginčo

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		<p>nagrinėjimą;</p> <p>4. ginčo šalys sudarė susitarimą dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, įrašytam į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą, po to, kai kilo šis ginčas;</p> <p>5. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodyta vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliojas asmuo;</p> <p>6. vartotojas kreipėsi į VEI pasibaigus senaties terminui (vėliau nei per vienerius metus nuo kreipimosi į energetikos įmonę) arba prieš tai nustatyta tvarka nesikreipė į energetikos įmonę;</p> <p>7. vartotojo kreipimasis neatitinka Vartotojų teisių apsaugos įstatymo reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per VEI nustatytą ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą;</p> <p>8. ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių.</p> <p>Paslauga yra galutinė.</p> <p>Kreipimasis į teismą po VEI sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas VEI sprendimo apskundimu. VEI procedūriniai sprendimai, tarp jų ir sprendimai atsisakyti nagrinėti vartojimo ginčą, sustabdyti ar nutraukti vartojimo ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti vartojimo ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami bendrosios kompetencijos teismui Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.</p> <p>VEI sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nėra viena ginčo šalis per 30 dienų nuo sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekse nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės.</p> <p>Įsigaliojęs VEI sprendimas yra vykdomasis dokumentas, jeigu sprendimas neįvykdomas, jis gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekse nustatyta tvarka.</p>
14.	Informacinės ir ryšių technologijos, naudojamos teikiant administracinę paslaugą	Paslauga priskiriama viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos antrajam informaciniams lygiui (vienpusė sąveika).
15.	Administracinių paslaugų teikimo aprašymų įtraukimas į dokumentų apskaitą	Aprašymas saugomas VEI dokumentų valdymo sistemoje, 1.3 byloje.

BŪTINŲ VEIKSMŲ, NAGRINĖJANT VARTOJIMO GINČUS, SEKOS SCHEMA

