

PATVIRTINTA  
valstybės įmonės „Visagino energija“  
2016 m. sausio 26 d.  
generalinio direktoriaus  
įsakymu Nr. IV-12

## VALSTYBĖS ĮMONĖS „VISAGINO ENERGIJA“ VARTOTOJŲ KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMO TVARKA

### I. SKYRIUS

#### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši Tvarka nustato, kaip turi būti tiriami įmonės vartotojų kreipimaisi, taip pat persiųsti nagrinėti kitų institucijų prašymai ir skundai dėl energijos pirkimo-pardavimo sutarčių vykdymo, energijos tiekimo-vartojimo režimo, energijos įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo.

2. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

**Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas).

**Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu suteikiama paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, įmonės priimamas sprendimas dėl pareiškėjo skunde keliamo klausimo, išdėstoma įmonės nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

**Buitinis vartotojas** – fizinis asmuo, perkantis šilumą ir (ar) karštą vandenį, geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo paslaugas ne verslo, bet asmeninėms, šeimos ar namų ūkio reikmėms pagal energetinių išteklių ir (ar) geriamojo vandens ir nuotekų paslaugų vartojimo pirkimo – pardavimo sutartis.

**Energija** – šilumos energija, karštas vanduo, šaltas vanduo ir nuotekų tvarkymo paslauga.

**Energijos tiekimas** - pristatymas ir/ar pardavimas vartotojams.

**Įmonė** - Valstybės įmonė „Visagino energija“.

**Kreipimasis** – vartotojo įmonei pateiktas rašytinis ar žodinis prašymas ar skundas.

**Oficialus įmonės elektroninio pašto adresas** – įmonės interneto svetainės pradžios tinklalapyje, nurodytas elektroninio pašto adresas, priimamojo ar kitas specialiai asmenims aptarnauti skirtas adresas elektroninių ryšių tinkle.

**Pareiškėjas** – asmuo, pateikęs įmonei prašymą ar skundą.

**Prašymas** – asmens kreipimasis žodžiu, raštu ar elektroninėmis ryšio priemonėmis į įmonę, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie įmonės veiklos trūkumus.

**Privati informacija** – informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasę, partiškumą, teistumą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą.

**Skundas** – rašytinis buitinio vartotojo ar vartotojo kreipimasis į įmonę, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

**Vartotojas** – juridinis ar fizinis asmuo, kurio naudojami šilumos įrenginiai nustatyta tvarka prijungti prie įmonės šilumos perdavimo tinklų ar pastatų šildymo ir karšto vandens sistemų, ir (ar) teisės aktų nustatyta tvarka prijungęs nuosavybės teise ar bendrosios dalinės nuosavybės teise priklausančias ar kitaip valdomas ir (arba) naudojamas geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų išleidimo komunikacijas, geriamojo vandens naudojimo ir (arba) nuotekų tvarkymo įrenginius prie įmonės nuosavybės teise priklausančios ar kitaip valdomos ir (arba) naudojamos geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo infrastruktūros.

3. Kitos Tvarkoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip nurodyta Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme, Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatyme bei kituose teisės aktuose.

## II. SKYRIUS

### BENDRIEJI REIKALAVIMAI

4. Prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis (Valstybės žinios, 2007, Nr. 94-3779; nauja redakcija patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015-08-26 nutarimu Nr. 913 (TAR, 2015, Nr. 2015-13239)). Žodiniai prašymai ir skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir įmonės interesų.

5. Nagrinėjami tokie prašymai ir skundai, kuriuose nurodytas konkretus skundžiamas veiksmas, pareiškėjo reikalavimas, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių k.)

kalba, pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, telefono numeris. Prie skundo pridedami turimi dokumentai, susiję su skundo nagrinėjimu. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) arba kurie pareiškėjo nepasirašyti, nepateikti pareiškėjo duomenys (anoniminiai), įmonės generalinio direktoriaus sprendimu neregistruojami ir nenagrinėjami.

7. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gautą kreipimąsi išverčia įmonė. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

8. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

9. Įmonė turi teisę kreiptis į pareiškėją dėl papildomos informacijos, reikalingos tyrimui (jei tokia informacija disponuoja pareiškėjas), pateikimo ir ją gauti.

10. Kai į įmonę kreipiasi fizinio ar juridinio asmens įgaliotas asmuo, prie prašymo ar skundo turi būti pridėtas dokumentas, patvirtinantis jo tokius įgaliojimus. Būtina nurodyti įgalioto asmens vardą, pavardę, adresą, telefoną bei asmens, kurio vardu jis kreipėsi, vardą, pavardę, adresą.

### **III. SKYRIUS**

#### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

11. Gauti prašymai ir skundai bei pridedami dokumentai (jei jie pridedami) įmonėje registruojami atitinkamuose žurnaluose. Prašymai ir skundai priimami darbo dienomis visą darbo dienos laiką.

12. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti įmonei elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įmonės interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

13. Asmuo, prašymą teikiantis įmonei elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu įmonės elektroninio pašto adresu.

14. Prašymo ir skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo jo gavimo įmonėje dienos.

15. Prašymo ar skundo priėmimo faktas pareiškėjui gali būti patvirtinamas žodžiu, nurodant gauto dokumento registravimo datą ir numerį, arba raštu, nurodant ant antrojo prašymo ar skundo egzemplioriaus (kopijos) pareiškimo įregistravimo datą, numerį.

#### IV. SKYRIUS

##### PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

16. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ir pareiškėjui atsakyta raštu ne vėliau kaip per 30 dienų nuo jo gavimo dienos. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo įmonėje datos, įmonė ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu. Esant reikalui prašymo ar skundo nagrinėjimui sudaroma komisija. Dėl komisijos reikalingumo ir jos sudėties sprendimą priima įmonės generalinis direktorius, atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį, interesantų ar skundą tiriančių pareigūnų siūlymus. Į komisiją skiriami suinteresuotų padalinių atstovai ir esant reikalui gali būti kviečiami kiti specialistai. Dalyvauti komisijos darbe gali būti kviečiamas ir pareiškėjas arba jo atstovas. Komisija, ištyrusi prašymą ar skundą, visą tyrimo medžiagą bei pateiktas išvadas ir pasiūlymus įformina aktu ar protokolu, kurį pasirašo visi komisijos nariai. Komisijos narys, nesutinkantis su tyrimo išvadomis, savo atskirą nuomonę išdėsto akto gale arba ant atskiro lapo. Tyrimo akto pagrindu įmonė (komisijos pirmininkas) paruošia atsakymą pareiškėjui.

17. Prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kitos institucijos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiose institucijose datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

18. Jei prašymą ar skundą įmonės vadovas paveda nagrinėti keliems vykdytojams, už pavedimo vykdymą, savalaikį sprendimą atsako vykdytojas, pavedime nurodytas pirmuoju. Kiti vykdytojai yra vienodai su juo atsakingi už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku ir pirmuoju nurodytam vykdytojui turi pateikti visą su prašymu ar skundu susijusią medžiagą bei atitinkamus pasiūlymus.

19. Prašymai ir skundai, persiūsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti išnagrinėti

per 30 darbo dienų nuo jų gavimo institucijoje datos. Valstybės politikai ir nurodytosios įstaigos informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą per jų nustatytą terminą.

20. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad įmonės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo įmonėje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

21. Tiriant prašymą ar skundą vietoje, esant reikalui, gali būti kviečiamas pareiškėjas, kitų suinteresuotų padalinių atstovai, bei šalių susitarimu nepriklausomi ekspertai, kurių paslaugas apmoka ginčą pralaimėjusi šalis.

22. Prašymas ar skundas laikomas išnagrinėtu, jei atsakyta į visus jame nurodytus klausimus, pagrindžiant teisės aktų nuostatomis. Tyrimo vykdytojai atsako už savo sprendimus.

23. Atsakymas turi būti įformintas įmonės firminiame blanke su atitinkamais rekvizitais. Į raštu pateiktą prašymą ar skundą turi būti atsakoma raštu, jį išsiunčiant registruotu arba paprastu laišku, arba atsakymas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai pasirašant. Atsakyme informacija turi būti tiksli ir išsami.

24. Atsakyme apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti jo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

25. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie įmonės veiklos trūkumus, jos darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti įmonės veiklos srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

## **V. SKYRIUS**

### **VARTOTOJŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS**

26. Įmonės darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

- paaiškinti, ar įmonė kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

- paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

- nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi įmonė nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

- pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja įmonė ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

27. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią įmonės darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

28. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

- prisistatyti asmeniui, pasakyti institucijos pavadinimą ir pavardę;
- išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;
- aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
- pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;
- ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

29. Už vartotojų aptarnavimą įmonėje elektroniniais ryšiais atsakingi Komercijos tarnyba ir Inžinerinių tinklų baro budintis personalas.

## VI. SKYRIUS

### GINČŲ SPRENDIMAS NE TEISMO TVARKA

30. Vartotojas, manantis, kad įmonė, vykdydama energetikos veiklą, tiekdamą geriamąjį vandenį ir tvarkydama buitines nuotekas, pažeidė jo teises ir teisėtus interesus, susijusias su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į įmonę ir nurodyti savo reikalavimus. Įmonė privalo išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir jam motyvuotai atsakyti ne vėliau kaip per 30 dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.

31. Jeigu įmonė netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme vartotojui turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar

kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima vartotojo teisės kreiptis į teismą.

32. Vartotojo ir įmonės ginčus dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo ne teismo tvarka nagrinėja:

Valstybinė energetikos inspekcija (toliau–Inspekcija) – dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau–Komisija) – dėl įmonės veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip kitus vartotojo ir įmonės ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) kitus buitinių vartojų ir įmonės ginčus.

33. Vartotojo ir įmonės iš sutartinių santykių kylančius ginčus dėl geriamojo vandens tiekimo ir buitinių nuotekų tvarkymo ne teismo tvarka nagrinėja:

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija - dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, nuotekų transportavimo paslaugų kainų, laikino atjungimo nuo (prijungimo prie) geriamojo vandens tiekimo tinklų paslaugų kainų ir jų taikymo;

Kitus buitinio vartotojo ir įmonės ginčus ne teismo tvarka sprendžia Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

34. Inspekcijos, Komisijos ir Tarnybos sprendimai, priimti išnagrinėjus vartotojo ir įmonės ginčus, įsigalioja ir yra privalomi vykdyti, jeigu nė viena iš ginčo šalis per 30 dienų nuo Inspekcijos, Komisijos ar Tarnybos sprendimo dėl ginčo priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po Inspekcijos, Komisijos ar Tarnybos sprendimo priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

35. Inspekcijos, Komisijos ar Tarnybos procedūriniai sprendimai, priimti nagrinėjant vartotojo ir įmonės ginčą, tarp jų ir sprendimai atsisakyti nagrinėti ginčą, sustabdyti ar nutraukti ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami bendrosios kompetencijos teismui.

## **VII. SKYRIUS**

### **SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

36. Vartotojų skundus nagrinėja:

Valstybinė energetikos inspekcija – vartotojų skundus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, dėl prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų ir kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi;

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – vartotojų skundus dėl įmonės atliekamo energijos tiekimo, skirstymo, perdavimo, laikymo ar neveikimo, dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ar (ir) sistemomis nesuteikimo ir kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi;

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba – vartotojų skundus dėl vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų nesilaikymo;

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba - kitus buitinių vartotojų skundus dėl energijos pirkimo – pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, dėl energijos tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos, dėl geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, geriamojo vandens apskaitos, vandentiekio avarijų, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo;

Visagino savivaldybės institucijos – vartotojų skundus dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo organizavimo, geriamojo vandens išgavimo, tiekimo, paviršinių nuotekų tvarkymo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo organizavimo ir koordinavimo, geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros objektų, būtinų viešajam geriamojo vandens tiekimui ir (arba) nuotekų tvarkymui, perdavimo ar naudojimo.

37. Šių institucijų sprendimai, priimti nagrinėjant skundus, gali būti skundžiami Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

---