

## **PRIVALOMA SKUNDŲ IR GINČŲ NAGRINĖJIMO NE TEISME TVARKA**

- Siekiant užtikrinti tinkamą vartotojų teisių apsaugos energetikos srityje sistemos funkcionavimą informuojame vartotojus, kur kreiptis dėl savo pažeistų teisių gynimo. Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo (Žin., 2002, Nr. 56-2224; 2011, Nr. 160-7576) 34 straipsnyje yra įtvirtinta privaloma skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka.
  - Vartotojas, manantis, kad energetikos įmonė, vykdydama energetikos veiklą, pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į energetikos įmonę ir nurodyti savo reikalavimus.
  - Energetikos įmonė privalo išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir jam motyvuotai atsakyti ne vėliau kaip per 30 dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.
  - Jeigu energetikos 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.
  - Vartotojų ir energetikos įmonių ginčus ne teismo tvarka nagrinėja:
    - 1) **Valstybinė energetikos inspekcija** – dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo;
    - 2) **Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija** (toliau – komisija) – dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai.
  - Buitinių vartotojų ir energetikos įmonių ginčai nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) nustatyta tvarka. Kitų (ne buitinių) vartotojų ir energetikos įmonių ginčai nagrinėjami ne teismo tvarka pagal Valstybinės energetikos inspekcijos ar Komisijos nustatytas atitinkamų ginčų nagrinėjimo taisykles.
  - Komisija ne teismo tvarka nagrinėja tarp energetikos įmonių kylančius ginčus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo. Šie ginčai nagrinėjami pagal Komisijos patvirtintas energetikos įmonių ginčų nagrinėjimo taisykles. Be to, energetikos įmonės, vadovaudamosi šio įstatymo ir Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo nuostatomis, turi teisę kreiptis į Valstybinę energetikos inspekciją ar Komisiją, prašydamos joms tarpininkauti ir (ar) jas taikinti, kad ginčas dėl šio ar kitų energetikos srities įstatymų reglamentuojamų santykių būtų išspręstas taikiai. Valstybinė energetikos inspekcija ir Komisija nustato savo taikinamojo tarpininkavimo taisykles.
-