

Suvestinė redakcija nuo 2006-01-22 iki 2006-06-24

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2002, Nr. [115-5185](#), i. k. 10220EIISAK00000075

**VALSTYBINĖS ENERGETIKOS INSPEKCIJOS PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS ŪKIO
MINISTERIJOS VIRŠININKAS**

**Į S A K Y M A S
DĖL IŠANKSTINĖS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO NE TEISME TVARKOS DĖL
ENERGETIKOS OBJEKTŲ, ĮMONIŲ ĮRENGINIŲ IR APSKAITOS PRIEMONIŲ
GEDIMŲ, EKSPLOATAVIMO, ENERGIJOS KOKYBĖS REIKALAVIMŲ, ENERGIJOS
APSKAITOS IR MOKĖJIMO UŽ SUVARTOTĄ ENERGIJĄ PAŽEIDIMŲ, AVARIJŲ,
ENERGIJOS TIEKIMO NUTRAUKIMO, SUSTABDYMO AR RIBOJIMO
PATVIRTINIMO**

2002 m. lapkričio 27 d. Nr. 75
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo (Žin., 2002, Nr. [56-2224](#)) 26 str. 2 punktu ir Valstybinės energetikos inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatų (Žin., 2002, Nr. [79-3374](#)) 7.11 ir 13.4 punktais:

1. T v i r t i n u Išankstinę skundų nagrinėjimo ne teisme tvarką dėl energetikos objektų, įmonių įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusia galios Energetikos valstybinės inspekcijos viršininko prie Ūkio ministerijos 2001 m. gruodžio 29 d. įsakymą Nr. 63 „Dėl ikiteisminių ginčų dėl nutraukto vartotojų aprūpinimo elektros energija, nesant jų kaltės, sprendimo tvarkos“ (Žin., 2002, Nr. [1-28](#)).

3. Šio įsakymo vykdymo kontrolę pavedu VEI Priežiūros skyriaus vedėjui

Punkto pakeitimai:

Nr. [40](#), 2005-07-05, Žin., 2005, Nr. 86-3257 (2005-07-16), i. k. 10520EIISAK00000040

VIRŠININKAS

VYTAUTAS MIŠKINIS

PATVIRTINTA

Valstybinės energetikos inspekcijos viršininko
prie Ūkio ministerijos

2002 m. lapkričio 27 d. įsakymu Nr. 75

**IŠANKSTINĖ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO NE TEISME TVARKA DĖL ENERGETIKOS
OBJEKTŲ, ĮMONIŲ ĮRENGINIŲ IR APSKAITOS PRIEMONIŲ GEDIMŲ,
EKSPLOATAVIMO, ENERGIJOS KOKYBĖS REIKALAVIMŲ, ENERGIJOS
APSKAITOS IR MOKĖJIMO UŽ SUVARTOTĄ ENERGIJĄ PAŽEIDIMŲ, AVARIJŲ,
ENERGIJOS TIEKIMO NUTRAUKIMO, SUSTABDYMO AR RIBOJIMO**

I. SĄVOKOS

Energija – elektros ir šilumos energija bei gamtinės dujos.

Energijos tiekimas – energijos pristatymas ir/ar pardavimas vartotojams.

Energetikos objektas – elektrinės ir katilinės; elektros tinklai ir jų priklausiniai; gamtinių dujų sistemos; gamtinių dujų saugyklos; suskystintųjų gamtinių dujų importo, eksporto terminalai bei saugyklos; magistraliniai naftotiekiai, produktotiekiai; naftos perdirbimo įrenginiai; naftos ir naftos produktų terminalai bei saugyklos; šilumos tiekimo tinklai ir jų priklausiniai.

Energijos vartotojas (toliau – vartotojas) – juridinis ar fizinis asmuo bei įmonė, neturinti juridinio asmens teisių, perkantys energiją.

Asmuo – fizinis asmuo (individas) ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas asmuo, neturintis juridinio asmens teisių (taryba, valdyba, komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolat veikiantis pasitarimas ir t. t.).

Pareiškėjas – asmuo, įteikęs ar atsiuntęs institucijai (jos vadovui) rašytinį prašymą ar skundą.

Pareigūnas – valstybės tarnautojas, turintis administravimo įgaliojimus pagal pareigas pavaldiems ir nepavaldiems asmenims.

Prašymas – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į instituciją, valstybės tarnautoją ar darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie institucijos 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 – kreipimasis į instituciją nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

Sprendimas – skundą nagrinėjančios institucijos priimamas rašytinis nutarimas dėl pareiškėjo skunde keliamo klausimo.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

1. Ši Tvarka nustato, kaip turi būti tiriami rašytiniai, žodiniai prašymai, fizinių ir juridinių asmenų skundai (toliau – skundai), taip pat persiūsti nagrinėti kitų institucijų skundai dėl energetikos objektų (elektros, šilumos, gamtinių dujų bei naftos ir jos produktų), įmonių 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. Skundai tiriami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002-09-25 nutarimu Nr. 1491 patvirtinta „Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose

institucijose pavyzdine tvarka“ (Žin., 2002, Nr. [95-4105](#)). Žodiniai skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Valstybinės energetikos inspekcijos prie Ūkio ministerijos (toliau – VEI) interesų.

3. Nagrinėjami tokie skundai, kuriuose nurodytas konkretus skundžiamas veiksmas, pareiškėjo reikalavimas, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) 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 skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

4. Skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo adresas, nepasirašyti, nepateikta pareiškėjo duomenų (anoniminiai), VEI viršininko arba teritorinio skyriaus vedėjo sprendimu neregistruojami ir nenagrinėjami

Punkto pakeitimai:

Nr. [03](#), 2006-01-17, Žin., 2006, Nr. 8-316 (2006-01-21), i. k. 10620EIISAK00000003

5. Pareiškėjui pageidaujant VEI pareigūnai suteikia informaciją apie klausimo sprendimo procedūrą (eigą).

6. Pareiškėjui privati informacija apie kitus asmenis neteikiama.

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

8. Kai į VEI kreipiasi fizinio ar juridinio asmens įgaliotas asmuo, prie 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. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

9. Gauti skundai ir pridedami dokumentai (jei jie pridedami) VEI registruojami atitinkamuose žurnaluose ar atitinkamoje kompiuterinėje programoje. Skundai priimami darbo dienomis visą darbo dienos laiką. Gaunamus skundus centre nagrinėja VEI viršininko pavedimu nurodyto skyriaus pareigūnas, o teritoriniuose skyriuose – teritorinio skyriaus vedėjo pavedimu to skyriaus pareigūnas

Punkto pakeitimai:

Nr. [03](#), 2006-01-17, Žin., 2006, Nr. 8-316 (2006-01-21), i. k. 10620EIISAK00000003

10. Skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo jo gavimo VEI dienos.

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

12. Jei VEI nėra įgaliota spręsti skunde išdėstytų klausimų, tai skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo VEI datos persiunčiamas kompetentingai institucijai. Apie tai pranešama pareiškėjui raštu. Persiunčiant skundus, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik atsiklausus pareiškėjo.

13. Pareigūnas neturi teisės nagrinėti skundo, jeigu yra Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#)) 21 straipsnyje nurodytų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą. Sprendimą dėl pareigūno nušalinimo nuo skundų nagrinėjimo priima VEI viršininkas ar jo įgaliotas asmuo, o teritoriniuose skyriuose – teritorinio skyriaus vedėjas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [03](#), 2006-01-17, Žin., 2006, Nr. 8-316 (2006-01-21), i. k. 10620EIISAK00000003

14. Draudžiama skundus persiųsti nagrinėti toms institucijoms ar valstybės tarnautojams, kurių veiksmas skundžiamas, arba jeigu interesantą ar skundžiamąjį asmenį ir VEI pareigūną, tiriantį skundą, sieja giminystės, partnerystės, svainystės (pagal Baudžiamajame ir Civiliniame kodeksuose apibrėžtas sąvokas) ar tarnybinio pavaldumo ryšiai.

Punkto pakeitimai:

Nr. [40](#), 2005-07-05, *Žin.*, 2005, Nr. 86-3257 (2005-07-16), i. k. 10520EIISAK00000040

IV. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

15. Skundas turi būti išnagrinėtas ir pareiškėjui atsakyta raštu ne vėliau kaip per 30 darbo dienų. Jeigu skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas gali užsitęsti ilgiau kaip 30 darbo dienų nuo skundo gavimo VEI datos, VEI ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu.

Esant reikalui skundo nagrinėjimui sudaroma komisija. Dėl komisijos reikalingumo ir jos sudėties sprendimą priima VEI viršininkas (dėl skundų, gautų centre) arba VEI teritorinio skyriaus vedėjas (dėl skundų, gautų VEI teritoriniame skyriuje), atsižvelgdamas į skundo turinį, interesantų ar skundą tiriančių pareigūnų siūlymus. Į komisiją skiriami suinteresuotų institucijų atstovai ir esant reikalui gali būti kviečiami kiti specialistai. Dalyvauti komisijos darbe gali būti kviečiamas ir pareiškėjas arba jo atstovas.

Komisija, ištyrusi 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 VEI pareigūnas (komisijos pirmininkas) paruošia atsakymą pareiškėjui, kurį pasirašo VEI viršininkas (jei skundas gautas centre) arba VEI teritorinio skyriaus vedėjas (jei skundas gautas VEI teritoriniame skyriuje).

Punkto pakeitimai:

Nr. [40](#), 2005-07-05, *Žin.*, 2005, Nr. 86-3257 (2005-07-16), i. k. 10520EIISAK00000040

Nr. [03](#), 2006-01-17, *Žin.*, 2006, Nr. 8-316 (2006-01-21), i. k. 10620EIISAK00000003

16. Skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo ar Lietuvos Respublikos Prezidento, ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, Ūkio ministerijos ir kitų valstybės valdymo institucijų, turi būti išnagrinėti per 30 darbo dienų nuo jų gavimo VEI datos.

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

18. Jei skundą pavedama 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 skundu susijusią medžiagą bei atitinkamus pasiūlymus.

19. Kai skundas pradedamas nagrinėti teisme, jis grąžinamas pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastis.

20. Kartotiniai skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad VEI sprendimas dėl ankstesnio skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio skundo gavimo VEI datos pareiškėjui pranešama, kad jo skundas nebus nagrinėjimas, ir nurodomos priežastys. Atsakymo kopija dėl kartotinio skundo atsisakymo nagrinėti susipažinimui persiunčiama VEI viršininkui.

Punkto pakeitimai:

Nr. [40](#), 2005-07-05, *Žin.*, 2005, Nr. 86-3257 (2005-07-16), i. k. 10520EIISAK00000040

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

Punkto pakeitimai:

Nr. [40](#), 2005-07-05, *Žin.*, 2005, Nr. 86-3257 (2005-07-16), i. k. 10520EIISAK00000040

22. Skundas laikomas išnagrinėtu, jei atsakyta į visus skunde nurodytus klausimus, pagrindžiant norminių teisės aktų nuostatomis. Tyrimo vykdytojai atsako už savo sprendimus.

23. Atsakymas turi būti įformintas VEI firminiame blanke su atitinkamais rekvizitais. Į raštu pateiktą 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 skundą turi būti nurodyti jo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

25. Tiriant skundus, VEI pareigūnas dėl nustatytų norminių teisės aktų reikalavimų pažeidimų ir jų pašalinimo terminų gali surašyti nurodymą ir, esant reikalui, administracinio teisės pažeidimo protokolus.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ SKUNDŲ APSKUNDIMAS

26. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo ištirto skundo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą VEI viršininkui arba Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

27. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, savo skundą turi įforminti raštu, kuris nagrinėjamas pagal šios Tvarkos nuostatas.

28. Jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, pareiškėjas turi teisę tai apskūsti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

29. Skundas dėl valdžios ir valdymo institucijų pareigūnų piktnaudžiavimo ir biurokratizmo gali būti paduotas Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. [110-3024](#)) nustatyta tvarka.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Fizinių asmenų skundus dėl energijos pirkimo-pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos.

31. Skundus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės joms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija.

Pakeitimai:

1.

Valstybinė energetikos inspekcija prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Įsakymas Nr. [40](#), 2005-07-05, Žin., 2005, Nr. 86-3257 (2005-07-16), i. k. 10520EIISAK00000040

Dėl Valstybinės energetikos inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininko 2002-11-27 įsakymo Nr. 75 "Dėl Išankstinės skundų nagrinėjimo ne teisme tvarkos dėl energetikos objektų, įmonių įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo patvirtinimo" pakeitimo

2.

Valstybinė energetikos inspekcija prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Įsakymas Nr. [03](#), 2006-01-17, Žin., 2006, Nr. 8-316 (2006-01-21), i. k. 10620EIISAK00000003

Dėl Išankstinės skundų nagrinėjimo ne teisme tvarkos dėl energetikos objektų, įmonių įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo pakeitimo ir papildymo

