Projektas

VALSTYBINĖ ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBA

N U T A R I M A S
DĖL VARTOTOJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBINĖJE ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2019 m. d. Nr.
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34^1 straipsnio 3 dalimi, taip pat atsižvelgdama į Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos Teisės departamento Teisėkūros ir teisinės analizės skyriaus 2019 m. d. Nr. pažymą „Dėl Vartotojų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“, Taryba n u t a r i a:

1. Patvirtinti Vartotojų skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisykles (pridedama).

2. Nustatyti, kad skundai, priimti nagrinėti Komisijoje iki šio nutarimo įsigaliojimo, baigiami nagrinėti pagal Vartotojų skundų nagrinėjimo taisykles, patvirtintas Komisijos 2016 m. gegužės 13 d. nutarimu Nr. O3-123 „Dėl Vartotojų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“.

3. Pripažinti netekusiu galios Komisijos 2016 m. gegužės 13 d. nutarimą Nr. O3-123 „Dėl Vartotojų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Tarybos pirmininkas

PATVIRTINTA
Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos
2019 m. d. nutarimu Nr. O3E-

VARTOTOJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBINĖJE ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja vartotojų skundų 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, dėl energetikos įmonių 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 nagrinėjimą Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje (toliau – Taryba).

2. Nagrinėjant skundus, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai. Tuo atveju, jeigu atsiranda prieštaravimas tarp šių Taisyklių ir Lietuvos Respublikos įstatymų ar jų pagrindu priimtų kitų teisės aktų, taikomos Lietuvos Respublikos įstatymų ar jų pagrindu priimtų teisės aktų nuostatos.

3. Skundai dėl Tarybos veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padaryto asmens, nurodyto skunde, teisių ar teisėtų interesų pažeidimo nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta tvarka.

4. Vartotojų prašymai, nesusiję su teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus, nagrinėjami pagal Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisykles, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

5. Vartotojų kreipimaisi į Tarybą dėl jų pažeistų teisių ar teisėtų interesų, susijusių su sutartiniais santykiais (prašymai nagrinėti ginčą), nagrinėjami remiantis Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėmis, patvirtintomis Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2016 m. vasario 25 d. nutarimu Nr. O3-56 „Dėl Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“.

6. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

6.1. **pareiškėjas** – skundą Tarybai pateikęs vartotojas;

6.2. **skundas** – pareiškėjo rašytinis kreipimasis į Tarybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

6.3. **sprendimas** – administracinis aktas, kuriame išreikšta Tarybos valia išnagrinėjus skundą;

6.4. **skundžiama įmonė** – energetikos įmonė ar kita įmonė, dėl kurios veiksmų ar neveikimo yra pateiktas skundas;

6.5. **suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys skundo nagrinėjime** – asmenys, kurių teisėms ir pareigoms gali turėti įtakos Tarybos sprendimas.

7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip nurodyta Viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme, Lietuvos Respublikos šilumos

ūkio įstatyme, Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatyme, Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatyme, kituose energetikos sektoriaus teisės aktuose.

II SKYRIUS
SKUNDŲ PATEIKIMAS, SKUNDO FORMOS IR TURINIO REIKALAVIMAI

8. Skundai Tarybai siunčiami paštu, elektroniniais ryšiais ar pateikiami asmeniškai. Elektroniniais ryšiais siunčiamas skundas turi būti patvirtintas elektroniniu parašu.

9. Skundų priėmimo vietos adresas ir telefonų numeriai bei elektroninio pašto adresai skelbiami Tarybos interneto svetainėje www.vert.lt. Skundai nurodytoje vietoje priimami darbo dienomis Tarybos darbo valandomis. Taryba interneto svetainėje taip pat skelbia apie papildomas skundų priėmimo valandas, kai galima kreiptis Tarybos ne darbo laiku.

10. Skundas laikomas pateiktu jo gavimo Taryboje dieną.

11. Pareiškėjas, kreipdamasis į Tarybą, pateikia:

11.1. skundą, kurį pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas;

11.2. skunde išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas, jei turi;

11.3. įgaliojimą ar kitą dokumentą, patvirtinantį atstovo įgaliojimus, jeigu pareiškėjui atstovauja atstovas.

12. Tarybai pateiktame skunde (rekomenduojama skundo forma priede) turi būti nurodyta:

12.1. institucijos, kuriai teikiamas skundas, pavadinimas;

12.2. pareiškėjo vardas ir pavardė (pavadinimas), gyvenamoji vieta (buveinė), taip pat atstovo, jei jis yra, vardas, pavardė, adresas ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris, el. paštas, adresas);

12.3. skundžiamo asmens vardas, pavardė (pavadinimas), gyvenamoji vieta (buveinės adresas);

12.4. konkretus teisių ar teisėtų interesų pažeidimas;

12.5. teisių ar teisėtų interesų pažeidimo paaiškėjimo diena (laikas);

12.6. pareiškėjo reikalavimas ir aplinkybės, kuriomis grindžiamas reikalavimas;

12.7. informacija, ar tų pačių šalių skundas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas ar nebuvo išnagrinėtas Taryboje ar kitoje skundus nagrinėjančioje institucijoje;

12.8. informacija, ar teismas nėra priėmęs sprendimo tuo pačiu klausimu;

12.9. pridedamų dokumentų kopijų (skundo priedų) sąrašas, jei teikiami;

12.10. skundo surašymo vieta ir data.

13. Skundas turi būti išsamus ir konkretus, teisių ar teisėtų interesų pažeidimas turi būti nurodytas glaustai ir aiškiai, tiksliai suformuluotas reikalavimas pagal Tarybai suteiktą kompetenciją.

14. Skundą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Tais atvejais, kai skundą pasirašo pareiškėjo atstovas, prie pareiškėjo atstovo paduodamo skundo turi būti pridėtas teisės aktų nustatyta tvarka įformintas įgaliojimas ar kitas dokumentas, patvirtinantis jo įgaliojimus, arba nurodomas elektroninio įgaliojimo identifikavimo kodas ir fizinio asmens kodas.

15. Skundas turi būti surašytas valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus atvejus, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Tarybą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

16. Pareiškėjas ir suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys skundo nagrinėjime, pateikdami dokumentus Tarybai privalo nurodyti, kurie duomenys sudaro valstybės, tarnybos, komercinę, banko, profesinę ar kitą įstatymų saugomą paslaptį ir kurių duomenų konfidencialumas turi būti užtikrintas. Taryba gali nepripažinti jai pateiktos informacijos konfidencialia, jeigu įstatymas nustato, kad tokia informacija nėra laikoma konfidencialia.

17. Jeigu pateiktas skundas neatitinka Taisyklių 11–16 punktų reikalavimų arba Taryba mano, jog būtina patikslinti skundo esmę ar skundo reikalavimus, pateikti papildomus dokumentus ar duomenis, Taryba raštu informuoja pareiškėją apie šalintinus skundo trūkumus ir nustato ne trumpesnį kaip 7 kalendorinių dienų terminą jiems pašalinti.

18. Pareiškėjui per nustatytą terminą nepašalinus nurodytų trūkumų, Taryba gali motyvuotu sprendimu atsisakyti nagrinėti skundą, jei esant esminiams skundo trūkumams, Taryba negali tinkamai išnagrinėti pareiškėjo skundo.

III SKYRIUS
SKUNDO PRIĖMIMAS

19. Visi skundai, gauti paštu, elektroniniais ryšiais, pateikti asmeniškai ar persiųsti kitų institucijų, jų gavimo dieną priimami ir registruojami Tarybos dokumentų valdymo sistemoje, skundui suteikiamas numeris. Skundai, gauti nedarbo dienomis yra registruojami pirmą darbo dieną, einančią po nedarbo dienos, kuomet buvo gautas skundas.

20. Kai pareiškėjas skundą pateikia asmeniškai, pareiškėjui pageidavus skundo antrame egzemplioriuje (kopijoje) dedamas registracijos spaudas su priėmimo data ir registracijos numeriu.

21. Kai pareiškėjas skundą pateikia paštu ar elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu, pateikto skundo priėmimo faktas patvirtinamas raštu, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos siunčiant skundo priėmimo faktą patvirtinančią pažymą apie priimtą skundą.

22. Tarybos specialistai, gavę skundus elektroniniais ryšiais, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, privalo skundus perduoti registruoti Tarybos ar Tarybos teritorinio skyriaus darbuotojui ar valstybės tarnautojui, atsakingam už skundo priėmimą.

23. Tarybos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo dokumentų valdymo sistemoje ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo pareiškėjo pateiktų visų skundo nagrinėjimui reikalingų dokumentų bei duomenų pateikimo dienos priima sprendimą dėl skundo priėmimo ir nagrinėjimo. Tai laikoma skundo nagrinėjimo pradžia.

IV SKYRIUS
ATSISAKYMAS NAGRINĖTI SKUNDĄ

24. Taryba atsisako nagrinėti skundą, jeigu:

24.1. neturi įgaliojimų priimti sprendimą dėl skunde išdėstyto klausimo. Šiuo atveju Taryba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Taryboje dienos perduoda pareiškėjo skundą kitam viešojo administravimo subjektui nagrinėti pagal kompetenciją ir apie tai raštu praneša pareiškėjui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti skundą nagrinėti pagal kompetenciją, Taryba ne vėliau nei per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos apie tai raštu praneša pareiškėjui paaiškindama jo skundo nenagrinėjimo priežastis;

24.2. skunde nėra nurodyta asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų kontaktinių duomenų ir nėra galimybės kitaip identifikuoti skundą pateikusį asmenį;

24.3. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai;

24.4. pareiškėjo vardu skundą padavė neįgaliotas asmuo;

24.5. tuo pačiu klausimu teismas jau yra priėmęs sprendimą arba Taryba yra priėmusi administracinės procedūros sprendimą ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti priimtą sprendimą;

24.6. skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba elektroniniu paštu atsiųsta skundo skaitmeninė kopija, yra nepasirašytas ir nėra galimybės kitaip patikrinti skundo autentiškumo;

24.7. skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Taryba negali tokio skundo išnagrinėti.

25. Apie Tarybos sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą pareiškėjui turi būti pranešta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo pareiškėjo skundo gavimo, išskyrus atvejus, kai skunde nenurodyta jokių pareiškėjo kontaktinių duomenų. Tarybos sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą priima ir pasirašo Tarybos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą.

Tarybos sprendimas atsisakyti nagrinėti skundą turi būti motyvuotas, jame turi būti nurodytas skundo nagrinėjimo atsisakymo pagrindas.

26. Atsisakymas nagrinėti skundą pareiškėjui neatima galimybės vėl kreiptis į Tarybą su tuo pačiu skundu, jeigu yra pašalintos arba išnyko aplinkybės, kliudžiusios skundą priimti nagrinėti.

V SKYRIUS
PASIRENGIMAS NAGRINĖTI SKUNDĄ

27. Dėl skundo, adresuoto keliems viešojo administravimo subjektams ir priklausančio kelių viešojo administravimo subjektų kompetencijai, skundo nagrinėjimo procedūrą pradeda ir skundo nagrinėjimą organizuoja pirmasis skunde nurodytas viešojo administravimo subjektas. Kiti skundo nagrinėjimo procedūroje dalyvaujantys viešojo administravimo subjektai privalo per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti pagal kompetenciją savo pasiūlymus dėl skundo sprendimo administracinę procedūrą pradėjusiam viešojo administravimo subjektui.

28. Draudžiama persiųsti ar perduoti skundą nagrinėti Tarybos skyriui ar Tarybos teritoriniam skyriui arba perduoti nagrinėti Tarybos valstybės tarnautojui, kurių veiksmai yra skundžiami.

29. Nagrinėjantis skundą Tarybos specialistas pats nusišalina nuo šio skundo nagrinėjimo (įteikdamas tarnybinį pranešimą tiesioginiam vadovui) arba turi būti nušalintas Tarybos pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu:

29.1. Tarybos specialistas yra pareiškėjo artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

29.2. tarp Tarybos specialisto ir pareiškėjo yra pavaldumo santykiai;

29.3. Tarybos specialisto nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

30. Sprendimą dėl Tarybos specialisto nušalinimo nuo dalyvavimo skundo nagrinėjimo procedūroje priima Tarybos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo. Sprendimą dėl Tarybos pirmininko ar jo įgalioto asmens nusišalinimo nuo dalyvavimo skundo nagrinėjimo procedūroje priima jis pats.

VI SKYRIUS
SKUNDO NAGRINĖJIMAS

31. Užregistruotas skundas perduodamas nagrinėti Tarybos specialistams pagal kompetenciją.

32. Tarybos specialistai skundą nagrinėja rašytinio proceso tvarka pagal pateiktus dokumentus.

33. Skundas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo skundo nagrinėjimo pradžios. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą skundo nagrinėjimas negali būti baigtas, Tarybos pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu skundo nagrinėjimas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų, skaičiuojant nuo tos dienos, kada pasibaigė 20 darbo dienų terminas. Pareiškėjui apie skundo nagrinėjimo termino pratęsimą pranešama per 2 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti skundo nagrinėjimą priėmimo dienos tokiu būdu, kokiu skundas gautas arba pareiškėjo skunde nurodytu būdu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

34. Skundų nagrinėjimo kalba – valstybinė lietuvių kalba. Kai pareiškėjas ar suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys skundo nagrinėjime, nemoka ar nesupranta lietuvių kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti savo minčių, skundo nagrinėjimo procedūroje tikrinant faktinius duomenis vietoje ar apklausiant, kai siekiama išsiaiškinti klausimo esmę ir su juos susijusias aplinkybes, turi dalyvauti vertėjas. Vertėją pakviečia Taryba arba pareiškėjas savo iniciatyva.

35. Pareiškėjas turi teisę:

35.1. susipažinti su skundo nagrinėjimo metu gautais dokumentais ir kita informacija;

35.2. pateikti papildomą informaciją ir duoti paaiškinimus;

35.3. pareikšti nušalinimą skundą nagrinėjančiam Tarybos specialistui;

35.4. turėti vertėją;

35.5. dalyvauti tikrinant faktinius duomenis vietoje;

35.6. teikti savo nuomonę skundo nagrinėjimo metu kylančiais klausimais;

35.7. raštu atsisakyti skundo ir prašyti Tarybos skundo nagrinėjimą nutraukti. Rašytiniame prašyme turi būti nurodyta, kad pareiškėjui yra žinomos skundo atsisakymo pasekmės;

35.8. gauti Tarybos sprendimą;

35.9. teisės aktų nustatyta tvarka apskųsti Tarybos priimtą sprendimą;

35.10. turėti atstovą.

36. Pareiškėjas privalo:

36.1. jam suteiktomis teisėmis naudotis sąžiningai, jomis nepiktnaudžiauti;

36.2. teikdamas skundą nurodyti, kuri informacija yra konfidenciali;

36.3. raštu informuoti Tarybą apie savo adreso pasikeitimą skundo nagrinėjimo metu. Nesant informacijos apie pareiškėjo adreso pasikeitimą, sprendimas išnagrinėjus skundą siunčiamas paskutiniu Tarybai žinomu adresu arba oficialiai deklaruotu gyvenamosios vietos, buveinės adresu ir laikoma, kad sprendimas įteiktas tinkamai.

37. Taryba turi teisę:

37.1. gauti iš pareiškėjo ir skundžiamos įmonės skundo nagrinėjimui reikalingą informaciją;

37.2. sujungti kelių Tarybos žinioje esančių to paties pareiškėjo dėl to paties dalyko skundų nagrinėjimą, jeigu, Tarybos nuomone, skundų nagrinėjimą sujungus, jie bus išnagrinėti greičiau ir efektyviau;

37.3. gauti iš valstybės ir savivaldybės institucijų, įstaigų, įmonių, organizacijų ar kitų asmenų skundui nagrinėti reikalingą informaciją ar kitokią pagalbą;

37.4. prašyti pareiškėjo patikslinti skundo esmę ar reikalavimus, pateikti skunde išdėstytas aplinkybes patvirtinančius dokumentus (kopijas);

37.5. nagrinėjant skundą naudoti su nagrinėjimu susijusią kitais tikslais Tarybos gautą informaciją;

37.6. prieš priimant sprendimą paprašyti pateikti dokumentus ir paaiškinimus, apklausti pareiškėją, kitus suinteresuotus asmenis, siekiant išsiaiškinti skundo esmę ir su juo susijusias aplinkybes;

37.7. atlikti faktinių aplinkybių patikrinimą vietoje;

37.8. pagal Tarybos kompetenciją įpareigoti skundžiamą įmonę, dėl kurio veiksmų ar neveikimo yra pateiktas skundas, pašalinti pažeidimus, priežastis ir sąlygas, pažeidžiančius pareiškėjo teises ar teisėtus interesus;

37.9. pratęsti skundo nagrinėjimo terminą;

37.10. kitas įstatymuose bei kituose teises aktuose nustatytas teises.

38. Taryba privalo:

38.1. skundą išnagrinėti nešališkai, objektyviai, skaidriai, veiksmingai;

38.2. pareiškėjui atsakyti į visus skunde iškeltus klausimus; neatsakius nors į vieną iš keliamų klausimų, nurodyti priežastis, dėl kurių nebuvo galima priimti sprendimo tuo klausimu;

38.3. neatskleisti valstybės, tarnybos ir komercinių paslapčių, informacijos apie privatų asmens gyvenimą, taip pat bet kokios kitos informacijos, pripažintos konfidencialia;

38.4. vykdyti kitas pareigas, kurias nustato šios Taisyklės bei kiti teisės aktai.

39. Dokumentų ir informacijos, reikalingų skundo nagrinėjimui, reikalavimas iš pareiškėjo turi būti teisėtas ir motyvuotas. Taryba gali reikalauti tik tų dokumentų ir informacijos, kurių nėra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose, išskyrus atvejus, kai tokius dokumentus ir informaciją privaloma pateikti pagal įstatymus. Dokumentams ir informacijai pateikti turi būti nustatytas konkretus terminas.

40. Skundui nagrinėti reikalingą informaciją, kurią turi Taryba arba kuri yra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose, turi surinkti Taryba.

41. Taryba gali kreiptis į skundžiamą įmonę prašydama per nustatytą terminą pateikti paaiškinimus ar kitą susijusią informaciją dėl pareiškėjo skunde išdėstytų teisių ar teisėtų interesų pažeidimo ir nurodyto reikalavimo.

42. Jeigu pareiškėjas nusprendžia pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimą) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimą), šių Taisyklių 33 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto skundo Taryboje gavimo dienos.

43. Prireikus Taryba gali faktinius duomenis patikrinti vietoje. Pareiškėjui, skundžiamai įmonei ir suinteresuotiems asmenims, dalyvaujantiems skundo nagrinėjime, turi būti pranešta apie patikrinimo laiką, kad jie galėtų, jei pageidauja, dalyvauti tikrinant faktinius duomenis vietoje. Jeigu šio patikrinimo metu gali būti paskelbta informacija, kuri pagal įstatymus negali būti vieša, pareiškėjui ir suinteresuotiems asmenims, dalyvaujantiems skundo nagrinėjime, sudaroma galimybė susipažinti su faktinių duomenų patikrinimo vietoje rezultatais. Žodiniai paaiškinimai ir patikrinimo vietoje metu nustatyti faktiniai duomenys turi būti užfiksuoti patikrinimo akte ir šis aktas tikrintojų pasirašytas. Rašytiniai paaiškinimai pridedami prie patikrinimo akto.

44. Prieš priimant sprendimą, pareiškėjas, taip pat kiti asmenys gali būti apklausiami siekiant išsiaiškinti ginčijamo klausimo esmę ir su juo susijusias aplinkybes.

VII SKYRIUS
SKUNDO NAGRINĖJIMO SUSTABDYMAS

45. Taryba sustabdo skundo nagrinėjimą, jeigu:

45.1. teisingam skundo išnagrinėjimui reikalinga gauti kitos valstybės ar savivaldybės institucijos išvadą ar kitą informaciją;

45.2. Taryboje priimtas sprendimas gali pakeisti skundo nagrinėjime nedalyvaujančių asmenų teisinį statusą. Šiems asmenims raštu per 3 darbo dienas nuo skundo nagrinėjimo sustabdymo dienos pranešama apie teisę dalyvauti skundo nagrinėjime. Kai šie asmenys pareiškia norą dalyvauti skundo nagrinėjime arba raštu atsisako joje dalyvauti arba jeigu per 10 darbo dienų nuo pranešimo apie teisę dalyvauti skundo nagrinėjime išsiuntimo dienos negautas jų atsakymas dėl dalyvavimo, skundo nagrinėjimas atnaujinamas.

45.3. teismas nagrinėja bylą, kurios neišnagrinėjus negalima nagrinėti skundo arba teisme nagrinėjamoje byloje priimtas sprendimas gali turėti tiesioginės įtakos skundo nagrinėjimui Taryboje.

45.4. pasibaigia juridinis asmuo arba miršta fizinis asmuo, kuris buvo skundo šalis. Šiuo atveju skundo nagrinėjimas sustabdomas tol, kol bus perimtos pasibaigusios ar mirusios skundo šalies teisės ir pareigos arba paaiškės aplinkybės, dėl kurių šios teisės ir pareigos nebuvo perimtos. Jeigu įmanoma atskirti reikalavimus, nesusijusius su pasibaigusia ar mirusia skundo šalimi, Taryba atskirai nagrinėja skundą dėl reikalavimų, nesusijusių su pasibaigusia ar mirusia skundo šalimi.

46. Tarybos sprendimas sustabdyti skundo nagrinėjimą turi būti priimtas ir apie tai pranešta pareiškėjui tokiu būdu, kokiu skundas gautas arba pareiškėjo skunde nurodytu būdu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo sprendimo sustabdyti skundo nagrinėjimą priėmimo. Tarybos sprendimą sustabdyti skundo nagrinėjimą priima ir pasirašo Tarybos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą. Tarybos sprendimas sustabdyti skundo nagrinėjimą turi būti motyvuotas, jame turi būti nurodytas skundo nagrinėjimo sustabdymo pagrindas.

47. Skundo nagrinėjimas ir jam nustatyti nagrinėjimo terminai atnaujinami pašalinus ar išnykus aplinkybėms, dėl kurių jie buvo sustabdyti pareiškėjo prašymu arba Tarybos iniciatyva, taip pat jeigu per 10 darbo dienų nuo rašto apie skundo nagrinėjimo sustabdymą išsiuntimo dienos iš Taisyklių 45.2 papunktyje nurodytų asmenų negautas atsakymas dėl pasiūlymo dalyvauti administracinėje procedūroje. Atnaujintas skundo nagrinėjimas vyksta pagal bendruosius Taisyklėse nustatytus reikalavimus.

48. Apie skundo nagrinėjimo atnaujinimą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo sprendimo atnaujinti skundo nagrinėjimą priėmimo informuojamas pareiškėjas tokiu būdu, kokiu skundas gautas arba pareiškėjo skunde nurodytu būdu.

VIII SKYRIUS
SKUNDO NAGRINĖJIMO NUTRAUKIMAS

49. Taryba nutraukia skundo nagrinėjimą, jeigu:

49.1. paaiškėja Taisyklių 24.1, 24.3, 24.5 papunkčiuose nurodytos aplinkybės;

49.2. pareiškėjas atsisakė skundo;

49.3. pareiškėjas atsisako atvykti į apklausą (kai ji būtina), neteikia skundui nagrinėti reikalingų paaiškinimų, be kurių neįmanoma išnagrinėti skundo;

49.4. paaiškėja, kad pareiškėjas piktnaudžiavo suteiktomis teisėmis ar veikė nesąžiningai;

49.5. išnyksta skundo objektas, dėl kurio pareiškėjas kreipėsi į Tarybą;

49.6. paaiškėja, kad skundą tuo pačiu klausimu nagrinėja teismas;

49.7. yra objektyvių aplinkybių, dėl kurių skundą išnagrinėti neįmanoma.

50. Tarybos sprendimas nutraukti skundo nagrinėjimą turi būti priimtas ir apie tai pranešta pareiškėjui ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo nagrinėjimo nutraukimo dienos. Tarybos sprendimą nutraukti skundo nagrinėjimą priima ir pasirašo Tarybos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą. Tarybos sprendimas nutraukti skundo nagrinėjimą turi būti motyvuotas, jame turi būti nurodytas skundo nagrinėjimo nutraukimo pagrindas.

51. Tarybai nutraukus skundo nagrinėjimą, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu vėl kreiptis į Tarybą pareiškėjas neturi teisės.

IX SKYRIUS
SPRENDIMAS IŠNAGRINĖJUS SKUNDĄ

52. Skundo nagrinėjimas baigiamas sprendimo priėmimu.

53. Taryba sprendimą priima, atsižvelgdama į skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teisės aktais ir teisės principais.

54. Išnagrinėjus skundą, sprendime turi būti nurodyta:

54.1. sprendimo priėmimo data ir vieta;

54.2. sprendimą priėmusios institucijos pavadinimas;

54.3. skundo esmė;

54.4. skundo nagrinėjimo metu nustatytos faktinės aplinkybės;

54.5. teisės aktų, kuriais vadovaujantis priimtas sprendimas, nuostatos, teisiniai argumentai;

54.6. Tarybos sprendimas dėl pareiškėjo skundo reikalavimo:

54.6.1. patenkinti pareiškėjo reikalavimus;

54.6.2. iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus;

54.6.3. atmesti pareiškėjo reikalavimus.

54.7. sprendimo apskundimo tvarka.

55. Sprendimą išnagrinėjus skundą pasirašo Tarybos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą. Atsakymas, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas Tarybos pirmininko arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu.

56. Pareiškėjui apie priimtą Tarybos sprendimą ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos pranešama raštu išsiunčiant sprendimą. Sprendimo kopija taip pat pateikiama skundžiamai įmonei bei kitiems suinteresuotiems asmenims, dalyvavusiems skundo nagrinėjime.

57. Apie skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta tokiu būdu, kokiu skundas pateiktas, jeigu pareiškėjas nepageidauja atsakymą gauti kitu būdu.

58. Taryba, gavusi pareiškėjo ar suinteresuoto asmens, dalyvaujančio skundo nagrinėjime, motyvuotą pranešimą apie skaičiavimo, spausdinimo, faktinių duomenų neatitikimo ar kitas technines klaidas, imasi reikalingų priemonių klaidoms ištaisyti. Jeigu klaida gali turėti esminės įtakos sprendimo vykdymui, Tarybos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo sprendimu sustabdo

sprendimo vykdymą iki klaidų ištaisymo. Klaidos turi būti ištaisytos sprendimo egzemplioriuje, kurį saugo Taryba, jame įrašant pakeitimus (taisymus) ir nurodant jų pagrindą – sprendimo, kuriuo ištaisytos klaidos, data ir numeris. Pareiškėjui per 3 darbo dienas įteikiamas sprendimas, kuriuo ištaisytos klaidos ir ištaisyto sprendimo egzemplioriaus, kuris saugomas Taryboje, kopija.

X SKYRIUS
SPRENDIMO APSKUNDIMAS

59. Pareiškėjas turi teisę skųsti Tarybos priimtą sprendimą savo pasirinkimu administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui įstatymų nustatyta tvarka.

60. Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka skundas (prašymas) administracinių ginčų komisijai turi būti paduotas ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo Tarybos sprendimo įteikimo suinteresuotai šaliai dienos arba per du mėnesius nuo dienos, kai baigiasi reikalavimo įvykdymo terminas.

61. Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka skundas (prašymas) administraciniam teismui paduodamas per vieną mėnesį nuo Tarybos sprendimo įteikimo suinteresuotai šaliai dienos arba per du mėnesius nuo dienos, kai baigiasi įstatymo ar kito teisės akto nustatytas reikalavimo įvykdymo terminas.

_____

Vartotojų skundų nagrinėjimo
taisyklių
priedas

(pareiškėjo/pareiškėjo įgalioto asmens vardas, pavardė/pavadinimas)

(pareiškėjo/pareiškėjo įgalioto asmens gyvenamoji vieta/buveinė)

(pareiškėjo telefonas/faksas/el. paštas)

VALSTYBINEI ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBAI

SKUNDAS

(data)

I. PAREIŠKĖJO DUOMENYS

1. Pavadinimas/ vardas, pavardė	
2. Adresas/ buveinė	
3. Telefonas	
4. Faksas	
5. El. paštas	

II. SKUNDŽIAMOS ĮMONĖS[1] DUOMENYS

1. Pavadinimas	
2. Adresas/ buveinė	

[1] Energetikos įmonė – asmuo, kuris verčiasi energetikos veikla (ekonominė veikla, apimanti energijos išteklių ar energijos žvalgymą, gavybą, perdirbimą, gamybą, laikymą, transportavimą, perdavimą, skirstymą, tiekimą, prekybą, rinkodarą ir (ar) energetikos objektų ir įrenginių eksploatavimą).

III. PAREIŠKĖJO TEISIŲ AR TEISĖTŲ INTERESŲ PAŽEIDIMAS

(tinkamą langelį pažymėkite kryželiu, pažymėkite vieną ar daugiau langelių, kurie, Jūsų nuomone, atitinka Jūsų skundo esmę)

□ 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;

□ dėl energetikos įmonių atliekamo energijos tiekimo, skirstymo, perdavimo, laikymo ar neveikimo;

□ dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ar (ir) sistemomis nesuteikimo;

□ dėl kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi;

IV. SKUNDO NAGRINĖJIMUI SVARBI INFORMACIJA

1. Teisių ir teisėtų interesų pažeidimo paaiškėjimo diena (laikas) .....
(nurodykite metus, mėnesį, dieną)

2. Ar tų pačių šalių skundas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas ar nebuvo išnagrinėtas Taryboje ar kitoje skundus nagrinėjančioje institucijoje? □ Taip □ Ne. Jeigu taip, nurodykite institucijos pavadinimą:

_____

_____

3. Ar teismas nėra priėmęs sprendimo tuo pačiu klausimu? Ar yra įsigaliojęs teismo sprendimas tuo pačiu klausimu? □ Taip □ Ne. Jeigu taip, nurodykite teismo pavadinimą, teismo sprendimo datą ir numerį:

_____

_____

V. PAREIŠKĖJO TEISIŲ PAŽEIDIMO APLINKYBĖS

(nurodykite konkretų skundžiamos įmonės veiksmą ar neveikimą, išdėstykite skundo esmę)

Pažeidimo esmė: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

√ Prireikus galite naudoti atskirą popieriaus lapą, kuris turi būti Jūsų pasirašytas.

VI. PAREIŠKĖJO REIKALAVIMAI

(nurodykite reikalavimus, ko Jūs prašote Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos)

Prašau: _____

VII. PRIDEDAMI DOKUMENTAI

(pridėkite dokumentus (jų kopijas), įrodančius skunde nurodytas aplinkybes)

PRIDEDAMA: _____

_____	_____
(pareiškėjo/pareiškėjo įgalioto asmens parašas)	(pareiškėjo/pareiškėjo įgalioto asmens vardas, pavardė)

_____