

PATVIRTINTA  
UAB „Fortum Švenčionių energija“  
Generalinio direktorius  
Vaclovo Papinigio  
2016 m. kovo 30 d. įsakymu Nr. V-12

## VARTOTOJŲ KREIPIMOSI NAGRINĖJIMO TVARKOS TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų kreipimosi nagrinėjimo tvarkos, UAB „Fortum Švenčionių energija“ bendrovėje (toliau – FŠE), taisyklės nustato vartotojų klausimus, kylančius tarp vartotojų ir FŠE tvarką.

2. Taisyklių nuostatos taikomos ne teismo tvarka nagrinėjant vartotojų ir FŠE kylančius, dėl tiekiamos šiluminės energijos, bei su ja susijusių paslaugų klausimus iki sutartyse pasirašytos tiekimo vartojimo ribos.

3. FŠE atsakingi darbuotojai, nagrinėdami vartotojų iškilusius klausimus, privalo vadovautis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos energetikos įstatymu, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymu, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nutarimais, rekomendacijomis, kitais energetikos sektoriaus teisės aktais.

4. Nagrinėjant vartotojų iškilusius klausimus, 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.

5. Tarp buitinių vartotojų ir FŠE kilę ginčai dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo nagrinėjami Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382, nustatyta tvarka.

6. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

6.1. **prašymas nagrinėti iškilusį klausimą** –vartotojo rašytinis kreipimasis į FŠE, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su vartojimo sutartimi, ir prašoma klausimą išnagrinėti;

6.2. **sprendimas** – administracinis aktas, kuriame išreikšta FŠE valia išnagrinėjus iškilusį klausimą

7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme, kituose energetikos sektoriaus teisės aktuose.

### II SKYRIUS VARTOTOJO KREIPIMASIS

8. Vartotojas, pateikia FŠE rašytinį prašymą, nagrinėti iškilusį klausimą, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai, jeigu nėra praėję daugiau kaip trys mėnesiai nuo iškilusio klausimo.

9. Vartotojas, kreipdamasis į FŠE, privalo pateikti:

9.1. prašymą nagrinėti iškilusį klausimą. Prašymą pasirašo vartotojas ar jo atstovas. Pateikiant prašymą elektroniniu būdu, laikoma, kad prašymas yra pasirašytas;

9.2. vartojimo sutarties, dėl kurios kyla klausimas, numerį ir konkretu sutarties punktą;

9.3. prašyme išdėstytas aplinkybes ir jeigu yra prideda patvirtinančių dokumentų kopijas;

9.4. paprastos rašytinės formos įgaliojimą, jeigu vartotojui atstovauja atstovas.

10. Prašyme nagrinėti iškilusį klausimą turi būti nurodyta:

10.1. vartotojo vardas, pavardė (pavadinimas), adresas;

10.2. vartojimo sutartis ir konkretus sutarties punktas, dėl kurios kyla klausimas;

10.3. ginčo aplinkybės;

10.4. vartotojo prašymas;

10.5. pridedamų dokumentų sąrašas.

11. Jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka šių taisyklių 9 ir (ar) 10 punktuose nustatytų reikalavimų, FŠE nustato ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti. Jeigu vartotojas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, vartotojo kreipimasis laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas reikalavimus atitinkantis vartotojo kreipimasis. Aiškūs vartotojo kreipimosi netikslumai nelaikomi trūkumais.

12. Jeigu kyla abejonų dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, FŠE turi teisę pareikalauti, kad vartotojas, pateiktų dokumentų originalus.

13. Prašymą nagrinėti iškilusio klausimo, priėmimo klausimą išsprendžia FŠE generalinis direktorius ar jo įgaliotas asmuo rezoliucija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo ir kitų šių taisyklių 9 punkte nurodytų dokumentų gavimo. Tai laikoma iškilusį klausimą neteisminio sprendimo procedūros pradžia.

### **III SKYRIUS ATSISAKYMAS NAGRINĖTI KLAUSIMĄ**

14. FŠE atsisako nagrinėti iškilusį klausimą šiais atvejais:

14.1. vartotojo prašyme nagrinėti iškilęs klausimas nepriskirtas FŠE kompetencijai. Šiuo atveju FŠE tik informuoja vartotoją;

14.2. yra įsiteisėjęs teismo sprendimas arba yra įsigaliojęs iškilusio klausimo neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti klausimo nagrinėjimą;

14.3. ginčo šalys sudarė susitarimą dėl iškilusio klausimo perdavimo spręsti kitam šį klausimą neteisminio sprendimo subjektui po to, kai kilo šis klausimas;

14.4. vartotojo prašyme nagrinėti iškilusį klausimą nenurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;

14.5. vartotojas kreipėsi į FŠE vėliau negu per tris mėnesius nuo tos dienos kai iškilo klausimas ;

14.6. vartotojo kreipimasis neatitinka šių taisyklių 9 ir (ar) 10 punktuose nustatytų reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per FŠE nustatytą terminą;

15. FŠE sprendimas atsisakyti nagrinėti klausimą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti iškilusį klausimą ir kitų šių taisyklių 9 punkte nurodytų dokumentų gavimo.

16. FŠE sprendimas atsisakyti nagrinėti iškilusį klausimą turi būti motyvuotas. Šio sprendimo nuorašai per 5 darbo dienas išsiunčiamas vartotojui.

### **IV SKYRIUS PASIRENGIMAS NAGRINĖTI KLAUSIMĄ**

17. FŠE, priėmusi nagrinėti iškilusį klausimą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas išsiunčia vartotojui pranešimą apie tai, kad pradėtas iškilusio klausimo neteisminio sprendimo procedūra. Pranešime vartotojui taip pat pateikiama ši informacija:

17.1. kad vartotojas turi teisę turėti atstovą, tačiau neprivalo būti atstovaujamas advokato ar kito asmens;

17.2. kad vartotojas turi teisę atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti iškilusio klausimo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl klausimo esmės priėmimo;

17.3. kad vartotojui iškilusį klausimą spęsti neteisminio sprendimo procedūroje neužkerta galimybės ginti teises ar teisėtus interesus teisme;

17.4. kad su FŠE sprendimu dėl iškilusio klausimo esmės nesutinkantis vartotojas turi teisę kreiptis į kitas pagal kompetenciją institucijas ;

17.5. sprendimo, priimto, kai klausimas išnagrinėtas iš esmės, teisinė galia, įsigaliojimas ir vykdymo tvarka;

17.6. kad vartotojas turi teisę apsvarstyti taikaus susitarimo sąlygas per protingą terminą, jeigu klausimas išsprendžiamas taikiau susitarimu.

18. Jeigu klausimui nagrinėti reikia papildomų paaiškinimų ir (ar) kitų įrodymų, FŠE paprašo, kad vartotojas pateiktų šiuos įrodymus, ir nustato terminą, per kurį jie turi būti pateikti.

## V SKYRIUS KLAUSIMO NAGRINĖJIMAS

19. FŠE, pasirengusi nagrinėti klausimą, jį paprastai nagrinėja rašytinės procedūros tvarka pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Nagrinėjant klausimą rašytinės procedūros tvarka, vartotojas į posėdį nekviečiamas ir klausimas nagrinėjamas jam nedalyvaujant.

20. Vartotojo prašymu arba savo iniciatyva FŠE gali nuspręsti klausimą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, kai būtina išklaudyti žodinius ginčo šalių paaiškinimus ar kitais atvejais, kai klausimas gali būti geriau išnagrinėtas žodinės procedūros tvarka. Nagrinėjant klausimą žodinės procedūros tvarka, vartotojui ir kitiems nagrinėjant klausimą dalyvaujantiems asmenims ne vėliau kaip prieš 7 dienas registruotu laišku turi būti pranešta apie posėdžio, kuriame nagrinėjamas klausimas, vietą, datą ir laiką. Jeigu vartotojas neatvyksta į posėdį, FŠE turi teisę priimti sprendimą jai (joms) nedalyvaujant.

21. FŠE posėdžiai, kuriuose iškilęs klausimas nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka, yra protokoluojami. Posėdžio protokole nurodoma:

21.1. klausimą nagrinėjančios institucijos pavadinimas, fiziniai asmenys, sprendžiantys klausimą, posėdžio sekretorius, vartotojas ir kiti nagrinėjant klausimą į posėdį atvykę asmenys;

21.2. klausimo nagrinėjimo posėdžio data, vieta, posėdžio protokolo registracijos numeris;

21.3. klausimo esmė;

21.4. vartotojo teisių ir pareigų išaiškinimas;

21.5. vartotojo prašymai ir pareiškimai;

21.6. klausimo nagrinėjimo posėdyje pateikti nauji įrodymai, jeigu jie nebuvo pateikti ar surinkti pasirengimo nagrinėti klausimą metu;

21.7. klausimo nagrinėjimo posėdžio metu ištirti rašytiniai, daiktiniai ir kiti įrodymai.

22. Posėdžio protokolas turi būti surašytas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas po klausimo nagrinėjimo posėdžio dienos.

23. Vartotojas ir kiti nagrinėjant klausimą dalyvaujantys asmenys turi teisę susipažinti su klausimo nagrinėjimo protokolu ir per 3 darbo dienas po posėdžio protokolo surašymo dienos pateikti dėl jo pastabas raštu. Pastabos dėl posėdžio protokolo pridedamos prie posėdžio protokolo.

24. Posėdžio, kuriame klausimas nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka, eigai, įrodymams fiksuoti ir jiems tirti gali būti daromas garso įrašas, taip pat naudojamos kitos techninės priemonės. Vartotojams ir kitiems asmenims draudžiama posėdžio metu filmuoti, fotografuoti, daryti garso ar vaizdo įrašus bei naudoti kitas technines priemones be FŠE sutikimo.

25. Iškilusį klausimą žodinės procedūros tvarka nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai FŠE sprendimu būtina apsaugoti vartotojo teises, bendrovės konfidencialią informaciją arba užtikrinti fizinio asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

26. Nagrinėjant klausimą žodinės procedūros tvarka, posėdžio pirmininkas paskelbia fizinius asmenis, sprendžiančius klausimą (komisijos narius), posėdžio sekretorių, vartotoją, nurodo klausimo esmę, informuoja, kas atvyko į posėdį, nustato atvykusiųjų tapatybę ir patikrina atstovų įgaliojimus. Jeigu vartotojas neatvyksta į posėdį, posėdžio sekretorius informuoja, ar jiems buvo tinkamai pranešta apie posėdžio vietą ir laiką. Posėdžio pirmininkas išaiškina vartotojui jų teises ir pareigas, paklausia, ar vartotojas turi prašymų, susijusių su klausimo nagrinėjimu.

27. Nagrinėjant klausimą žodinės procedūros tvarka, eilės tvarka išklausomas vartotojas kiti nagrinėjant klausimą dalyvaujantys asmenys, ištiriami įrodymai ir imamasi priemonių vartotojui ir FŠE sutaikyti.

28. Žodinės procedūros metu vartotojas ir kiti nagrinėjant klausimą dalyvaujantys asmenys turi laikytis posėdžio pirmininko nustatytos posėdžio tvarkos. Asmenį, kuris pažeidžia posėdžio tvarką, posėdžio pirmininkas įspėja. Jei po pareikšto įspėjimo šis asmuo ir toliau pažeidžia posėdžio tvarką, posėdžio pirmininko sprendimu asmuo gali būti pašalinamas iš posėdžių salės arba klausimo nagrinėjimas atidėtas.

29. Posėdžiai vyksta lietuvių kalba. Vartotojas, nemokantis lietuvių kalbos, posėdžio metu turi teisę naudotis vertėjo paslaugomis. Vartotojas, norėdamas posėdžio metu naudotis vertėjo paslaugomis, FŠE turi pateikti prašymą raštu ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki nustatytos posėdžio datos.

30. Klausimas nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka gali būti atidėtas, jeigu į posėdį neatvyko vartotojas ir be jos negalima nagrinėti klausimo, arba kai būtina išreikalauti naujų įrodymų ir kitais reikiamais atvejais. Atidedant klausimo nagrinėjimą, paskiriama kita klausimo nagrinėjimo posėdžio data ir laikas ir apie tai pasirašytinai paskelbiama vartotojui, o nedalyvavusiems posėdyje asmenims išsiunčiamas

pranešimas. Kai klausimo nagrinėjimas atidedamas dėl to, kad būtina išreikalauti naujų įrodymų, nustatomas jų pateikimo terminas.

31. Vartotojas klausimo nagrinėjimo neteisminio sprendimo metu turi teisę:

31.1. prašyti iškilusį klausimą nagrinėti žodinės procedūros tvarka;

31.2. susipažinti su medžiaga, išskyrus medžiagą, kuri yra bendrovės konfidenciali informacija arba kurią atskleidus būtų pažeista fizinio asmens teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą. Susipažįstantis su bylos medžiaga asmuo privalo elgtis rūpestingai ir atsargiai. Draudžiama išsinešti medžiagą iš susipažinti skirtos patalpos, perduoti medžiagą susipažinti neįgaliotiems asmenims, lankstyti lapus, rašyti pastabas, braukyti, plėšyti ar kitaip gadinti klausimo nagrinėjimo medžiagos dokumentus;

31.3. daryti bylos medžiagos išrašus, nuorašus, kopijas;

31.4. teikti įrodymus ir dalyvauti juos tiriant, teikti paaiškinimus ir argumentus, prieštarauti kitos ginčo šalies ar kitų nagrinėjant klausimą dalyvaujančių asmenų prašymams ir argumentams, užduoti klausimus, pateikti prašymus;

31.5. gauti FŠE motyvuotą sprendimą, kuriame iškilęs klausimas išnagrinėtas iš esmės;

31.6. per 7 dienas nuo įteikimo dienos apskusti apskusti sprendimą FŠE kontroliuojančioms institucijoms įstatymų nustatyta tvarka;

31.7. naudotis kitomis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo ir kitų įstatymų nustatytais teisėmis.

32. Iki FŠE sprendimo dėl klausimo esmės priėmimo vartotojas turi teisę pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus FŠE) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), taip pat atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti iškilusio klausimo neteisminio sprendimo procedūrą.

33. Vartotojas ir FŠE privalo naudotis savo teisėmis sąžiningai ir nevilkinti klausimo nagrinėjimo. FŠE imasi priemonių, kad vartotojas nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų klausimo nagrinėjimo, ir siekia, kad klausimas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką.

34. Vartotojas privalo raštu informuoti FŠE apie savo adreso pasikeitimą klausimo nagrinėjimo metu. Nesant informacijos apie vartotojo adreso pasikeitimą, pranešimas siunčiamas paskutiniu FŠE žinomu adresu arba oficialiai deklaruotu gyvenamosios vietos, buveinės adresu ir laikoma, kad vartotojas buvo laiku ir tinkamai informuotas.

35. Iškilęs klausimas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl klausimo esmės priimtas ne vėliau kaip per 30 dienų nuo FŠE šių taisyklių 9 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos.

Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo klausimas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, FŠE generalinio direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu šis terminas gali būti pratęstas, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Vartotojui turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.

## **VI SKYRIUS**

### **KLAUSIMO NAGRINĖJIMO SUSTABDYMAS**

36. FŠE sustabdo iškilusio klausimo nagrinėjimą šiais atvejais:

36.1. pasibaigia juridinis asmuo arba miršta fizinis asmuo, kuris buvo iškėlusio klausimo šalis. Šiuo atveju klausimo nagrinėjimas sustabdomas tol, kol bus perimtos pasibaigusios ar mirusios šalies teisės ir pareigos arba paaiškės aplinkybės, dėl kurių šios teisės ir pareigos nebuvo perimtos

36.2. teismas nagrinėja bylą, kurios neišnagrinėjus negalima išnagrinėti iškilusio klausimo;

36.3. atliekama ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai, be kurių rezultatų negalima išnagrinėti klausimo.

37. FŠE sprendimas sustabdyti klausimo nagrinėjimą turi būti motyvuotas. Šis sprendimas turi būti priimtas ir apie tai pranešta vartotojui ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo klausimo nagrinėjimo sustabdymą lėmusių aplinkybių paaiškėjimo dienos.

38. Klausimas nagrinėjimas atnaujinamas pašalinus ar išnykus aplinkybėms, dėl kurių jis buvo sustabdytas FŠE iniciatyva. Apie klausimo nagrinėjimo atnaujinimą vartotojas informuojamas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo atnaujinti klausimo nagrinėjimą priėmimo.

## **VII SKYRIUS**

### **KLAUSIMO NAGRINĖJIMO NUTRAUKIMAS**

39. FŠE vartojimo klausimo nagrinėjimą nutraukia šiais atvejais:

39.1. vartotojas ir FŠE iškilusį klausimą išsprendžia taikiai susitarimu;

39.2. vartotojas neteikia klausimui nagrinėti reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdo nagrinėti klausimą;

39.3. vartotojas atsisako savo reikalavimų;

39.4. dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo.

40 FŠE sprendimas nutraukti iškilusio klausimo nagrinėjimą turi būti motyvuotas. Šis sprendimas turi būti priimtas ir apie tai pranešta vartotojui ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo klausimo nagrinėjimo nutraukimą lėmusių aplinkybių paaiškėjimo dienos.

41 Nutraukus klausimo nagrinėjimą, vartotojas dėl to paties klausimo neturi teisės vėl kreiptis į FŠE.

## **VIII SKYRIUS**

### **SPRENDIMAS DĖL KLAUSIMO ESMĖS**

42. FŠE, išnagrinėjusi klausimą, priima vieną iš šių sprendimų dėl klausimo esmės:

42.1. patenkinti vartotojo reikalavimus;

42.2. iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;

42.3. atmesti vartotojo reikalavimus.

43. FŠE sprendimą dėl iškilusio klausimo priima atsižvelgdama į klausimo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus bei vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teisės aktais ir teisės principais. Jeigu paaiškinimų arba pateiktų kitų įrodymų nepakanka ir vartotojas jų nepateikia, FŠE sprendimą priima atsižvelgdama į turimus įrodymus.

44. FŠE sprendime dėl klausimo esmės privalo būti nurodyta:

44.1. sprendimo priėmimo data ir vieta;

44.2. sprendimą priėmusios institucijos pavadinimas;

44.3. sprendimą priėmusio kolegialaus organo sudėtis, posėdžio sekretorius, vartotojas, kiti nagrinėjant klausimą dalyvavę asmenys, jei klausimas nagrinėtas žodinės procedūros tvarka;

44.4. klausimo esmė;

44.5. vartotojo ir kitų nagrinėjant klausimą dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka;

44.6. įrodymų vertinimas;

44.7. įstatymų ir kitų teisės aktų, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, nuostatos, kiti teisiniai argumentai;

44.8. vartotojo teisė kreiptis į kitas aukščiau stovinčias FŠE kontroliuojančias institucijas.

45. FŠE, priimdama sprendimą dėl klausimo esmės gali spręsti dėl patirtų išlaidų, susijusių su klausimo neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo. FŠE kreipėsi į vartotoją, o jam nesutikus į teismą dėl patirtų išlaidų atlyginimo.

46. FŠE sprendimas dėl iškilto klausimo ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jo priėmimo dienos išsiunčiamas vartotojui.

---