



**VALSTYBINĖS ENERGETIKOS INSPEKCIJOS PRIE ENERGETIKOS MINISTERIJOS  
VIRŠININKAS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL KITŲ (NE BUITINIŲ) VARTOTOJŲ IR ENERGETIKOS ĮMONIŲ GINČŲ  
NETEISMINIO SPRENDIMO VALSTYBINĖJE ENERGETIKOS INSPEKCIJOJE PRIE  
ENERGETIKOS MINISTERIJOS PROCEDŪROS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2016 m. kovo 14 d. Nr. 1V-27

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 straipsnio 5 dalimi ir Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2011 m. kovo 15 d. įsakymu Nr. 1-63, 20.1 ir 20.4 punktais:

1. T v i r t i n u Kitų (ne buitinių) vartotojų ir energetikos įmonių ginčų neteisminio sprendimo Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos procedūros taisyklės (pridedama).

2. N u s t a t a u, kad Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos skyrių vedėjai:

2.1. užtikrina šio įsakymo reikalavimų įgyvendinimą Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos skyriuose;

2.2. pasirašytinai supažindina su šiuo įsakymu pavaldžius darbuotojus ir valstybės tarnautojus.

3. P a v e d u :

3.1. Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjui šį įsakymą paskelbti Teisės aktų registre ir Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos interneto svetainėje [www.vei.lt](http://www.vei.lt);

3.2. įsakymo vykdymo kontrolę Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos viršininko pavaduotojui.

Viršininkas

Jurgis Dumbrava

**KITŲ (NE BUITINIŲ) VARTOTOJŲ IR ENERGETIKOS ĮMONIŲ GINČŲ  
NETEISMINIO SPRENDIMO VALSTYBINĖJE ENERGETIKOS INSPEKCIJOJE  
PRIE ENERGETIKOS MINISTERIJOS PROCEDŪROS TAISYKLĖS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Kitų (ne buitinių) vartotojų ir energetikos įmonių ginčų neteisminio sprendimo Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos (toliau – VEI) procedūros taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato kitų (ne buitinių) vartotojų (toliau – Ne buitinis vartotojas ir vartotojas) ir energetikos įmonių vartojimo ginčų, kylančių tarp vartotojų ir energetikos įmonių, neteisminio sprendimo procedūros VEI tvarką.

2. Taisyklių nuostatos taikomos ne teismo tvarka nagrinėjant Ne buitinių vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo.

3. VEI valstybės tarnautojai, nagrinėdami Ne buitinių vartotojų ir energetikos įmonių vartojimo ginčus, privalo vadovautis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos energetikos įstatymu, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymu, Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymu, Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymu, kitais energetikos sektoriaus teisės aktais.

4. Nagrinėjant Ne buitinių vartotojų ir energetikos įmonių vartojimo ginčus, 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. Buitinių vartotojų ir energetikos įmonių vartojimo 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. **ne buitinis vartotojas** – energijos vartotojas, ne asmeniniams, ne šeimos ar ne namų ūkio poreikiams (buities reikmėms), o su verslu, prekyba, amatu ar profesija susijusiais tikslais (vartojimo tikslais) sudaręs ar siekiantis sudaryti vartojimo sutartį;

6.2. **prašymas nagrinėti vartojimo ginčą** – ne buitinio vartotojo rašytinis kreipimasis į VEI, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su vartojimo sutartimi, ir prašoma juos apginti;

6.3. **sprendimas** – administracinis aktas, kuriame išreikšta VEI valia išnagrinėjus vartojimo ginčą.

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. Ne buitinis vartotojas, kurio netenkina energetikos įmonės atsakymas, turi teisę dėl to paties ginčo dalyko, tuo pačiu pagrindu VEI pateikti prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai, jeigu nėra suėję vieneri metai nuo kreipimosi į energetikos įmonę dienos.

9. Ne buitinis vartotojas, kreipdamasis į VEI, privalo pateikti:

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

9.2. energetikos įmonės atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją arba vartotojo kreipimosi į energetikos įmonę kopiją, jeigu energetikos įmonės atsakymas per 30 dienų nuo kreipimosi gavimo dienos negautas;

9.3. vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją, jeigu sutartis sudaryta raštu;

9.4. prašyme išdėstytais aplinkybėmis patvirtinančių dokumentų kopijas;

9.5. paprastos rašytinės formos įgaliojimą, jeigu vartotojui atstovauja atstovas. Jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, kurios narys jis yra, vietoj įgaliojimo pateikiamas dokumentas, patvirtinantis vartotojo narystę vartotojų asociacijoje;

9.6. jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, – dokumentų, patvirtinančių, kad vartotojų asociacija įregistruota Juridinių asmenų registre ir kad jos steigimo dokumentuose nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, kopijas.

10. Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta:

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

10.2. energetikos įmonės, dėl kurios veiksų (neveikimo) pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas (vardas, pavardė), buveinės (gyvenamosios vietos) adresas;

10.3. vartojimo sutartis, dėl kurios kyla ginčas;

10.4. ginčo aplinkybės;

10.5. vartotojo reikalavimas;

10.6. informacija, ar ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nesprendžia teismas arba vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnį, ar nėra įsiteisėjusio teismo sprendimo dėl to paties ginčo ir ar nėra priimtas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl to paties ginčo;

10.7. pridedamų dokumentų sąrašas.

11. Jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka šių taisyklių 9 ir (ar) 10 punktuose nustatytų reikalavimų, VEI 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 abejonių dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, VEI turi teisę pareikalauti, kad vartotojas, energetikos įmonė pateiktų dokumentų originalus.

13. Prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą išsprendžia VEI viršininkas 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 vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradžia.

### **III SKYRIUS ATSISAKYMAS NAGRINĖTI GINČĄ**

14. VEI atsisako nagrinėti vartojimo ginčą šiais atvejais:

14.1. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas VEI kompetencijai. Šiuo atveju VEI perduoda vartotojo prašymą kitam subjektui nagrinėti pagal kompetenciją ir apie tai raštu praneša vartotojui;

14.2. ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas;

14.3. yra įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba yra įsigaliojęs vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti ginčo nagrinėjimą;

14.4. ginčo šalys sudarė susitarimą dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui po to, kai kilo šis ginčas;

14.5. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;

14.6. vartotojas kreipėsi į VEI vėliau negu per vienus metus nuo kreipimosi į energetikos įmonę;

14.7. vartotojas kreipėsi į VEI prieš tai nesikreipęs į energetikos įmonę;

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

14.9. ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių.

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

16. VEI sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti motyvuotas. Šio sprendimo nuorašai per 3 darbo dienas išsiunčiami ginčo šalims, o vartotojui grąžinamas jo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą.

#### **IV SKYRIUS PASIRENGIMAS NAGRINĖTI GINČĄ**

17. VEI, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia energetikos įmonei, dėl kurios veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą apie gautą vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, šio prašymo ir jo priedų kopijas, reikalaujama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.

18. VEI, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia vartotojui pranešimą apie tai, kad pradėta ginčo neteisminio sprendimo procedūra. Pranešime vartotojui taip pat pateikiama ši informacija:

18.1. vartotojo teisės prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka išaiškinimas;

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

18.3. kad vartotojas turi teisę atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo;

18.4. kad vartotojo dalyvavimas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje neužkerta galimybės ginti teises ar teisėtus interesus teisme;

18.5. kad su VEI sprendimu dėl ginčo esmės nesutinkantis vartotojas turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti ginčą iš esmės;

18.6. sprendimo, priimto, kai ginčas išnagrinėtas iš esmės, teisinė galia, įsigaliojimas ir vykdymo tvarka;

18.7. kad vartotojas turi teisę apsvarstyti taikaus susitarimo sąlygas per protingą terminą, jeigu ginčas išsprendžiamas taikiu susitarimu.

19. Jeigu ginčui nagrinėti reikia papildomų ginčo šalių paaiškinimų ir (ar) kitų įrodymų, VEI paprašo, kad vartotojas ir (ar) energetikos įmonė pateiktų šiuos įrodymus, ir nustato terminą, per kurį jie turi būti pateikti.

20. VEI gali kreiptis į valstybės ar savivaldybės instituciją ar įstaigą, kuri yra atsakinga už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydama per nustatytą ne trumpesnę negu 20 dienų terminą pateikti išvadą dėl vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto reikalavimo ir (ar) energetikos įmonės pateiktų paaiškinimų.

21. Jeigu vartotojas nusprendžia pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimą) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), šių taisyklių 41 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto kreipimosi VEI gavimo dienos.

## **V SKYRIUS GINČO NAGRINĖJIMAS**

22. VEI, pasirengusi nagrinėti ginčą, jį paprastai nagrinėja rašytinės procedūros tvarka pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Ginčą nagrinėjant rašytinės procedūros tvarka, ginčo šalys į posėdį nekviečiamos ir ginčas nagrinėjamas joms nedalyvaujant.

23. Bet kurios ginčo šalies prašymu arba savo iniciatyva VEI gali nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, kai būtina išklausti žodinius ginčo šalių paaiškinimus ar kitais atvejais, kai ginčas gali būti geriau išnagrinėtas žodinės procedūros tvarka. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, ginčo šalims ir kitiems nagrinėjant ginčą dalyvaujantiems asmenims ne vėliau kaip prieš 7 dienas registruotu laišku turi būti pranešta apie posėdžio, kuriame nagrinėjamas ginčas, vietą, datą ir laiką. Jeigu ginčo šalis (šalys) neatvyksta į posėdį, VEI turi teisę priimti sprendimą jai (joms) nedalyvaujant.

24. VEI posėdžiai, kuriuose ginčai nagrinėjami žodinės procedūros tvarka, yra protokoluojami. Posėdžio protokole nurodoma:

24.1. vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos pavadinimas, fiziniai asmenys, sprendžiantys ginčą, posėdžio sekretorius, ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys, į posėdį atvykę asmenys;

24.2. ginčo nagrinėjimo posėdžio data, vieta, posėdžio protokolo registracijos numeris;

24.3. ginčo esmė;

24.4. ginčo šalių teisių ir pareigų išaiškinimas;

24.5. ginčo šalių prašymai ir pareiškimai;

24.6. ginčo nagrinėjimo posėdyje pateikti nauji įrodymai, jeigu jie nebuvo pateikti ar surinkti pasirengimo nagrinėti ginčą metu;

24.7. ginčo nagrinėjimo posėdžio metu ištirti rašytiniai, daiktiniai ir kiti įrodymai.

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

26. Ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys turi teisę susipažinti su ginčo 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.

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

28. Vartojimo ginčai žodinės procedūros tvarka nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai VEI sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ar kitas įstatymų saugomas paslaptis arba užtikrinti fizinio asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

29. Vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir kooperacijos (bendradarbiavimo) principų.

30. VEI pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir energetikos įmonei sutaikinti ir siūlo vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu vartotojas ir energetikos įmonė ginčą užbaigia taikiu susitarimu, vartojimo ginčo nagrinėjimas VEI sprendimu nutraukiamas. Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, VEI priima sprendimą dėl ginčo esmės.

31. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, posėdžio pirmininkas paskelbia fizinius asmenis, sprendžiančius ginčą (komisijos narius), posėdžio sekretorių, ginčo šalis, nurodo ginčo esmę, informuoja, kas atvyko į posėdį, nustato atvykusiųjų tapatybę ir patikrina atstovų įgaliojimus. Jeigu ginčo šalis neatvyksta į posėdį, posėdžio sekretorius informuoja, ar jiems buvo

tinkamai pranešta apie posėdžio vietą ir laiką. Posėdžio pirmininkas išaiškina ginčo šalims jų teises ir pareigas, paklausia, ar ginčo šalys turi prašymų, susijusių su ginčo nagrinėjimu, ir ar nenori pareikšti nušalinimų fiziniams asmenims, sprendžiantiems ginčą (komisijos nariams), Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – Civilinio proceso kodeksas) 65 ar 66 straipsniuose nustatytais pagrindais.

32. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, eilės tvarka išklausomi vartotojas ir energetikos įmonė, kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys, ištiriami įrodymai ir imamasi priemonių ginčo šalims sutaukyti. Ginčo šalių kalbėjimo trukmė neribojama, tačiau posėdžio pirmininkas gali įspėti, jeigu nukrypstama nuo ginčo esmės.

33. Žodinės procedūros metu ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą 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 ginčo nagrinėjimas atidėtas.

34. Posėdžiai vyksta lietuvių kalba. Ginčo šalys, nemokančios lietuvių kalbos, posėdžio metu turi teisę naudotis vertėjo paslaugomis. Ginčo šalis, norėdama posėdžio metu naudotis vertėjo paslaugomis, VEI turi pateikti prašymą raštu ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki nustatytos posėdžio datos.

35. Ginčo nagrinėjimas žodinės procedūros tvarka gali būti atidėtas, jeigu į posėdį neatvyko ginčo šalis ir be jos negalima nagrinėti ginčo, arba kai būtina išreikalauti naujų įrodymų ir kitais reikiamais atvejais. Atidedant ginčo nagrinėjimą, paskiriama kito ginčo nagrinėjimo posėdžio data ir laikas ir apie tai pasirašytinai paskelbiama ginčo šalims, o nedalyvavusiems posėdyje asmenims išsiunčiamas pranešimas. Kai ginčo nagrinėjimas atidedamas dėl to, kad būtina išreikalauti naujų įrodymų, nustatomas jų pateikimo terminas.

36. Ginčo šalys ginčo neteisminio sprendimo procedūros metu turi teisę:

36.1. prašyti vartojimo ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka;

36.2. susipažinti su bylos medžiaga, išskyrus medžiagą, kuri yra valstybės, tarnybos, komercinė, banko, profesinė ar kita įstatymų saugoma paslaptis 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, braukti, plėšyti ar kitaip gadinti ginčo nagrinėjimo medžiagos dokumentus;

36.3. daryti bylos medžiagos išrašus, nuorašus, kopijas;

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

36.5. gauti VEI motyvuotą sprendimą, kuriuo ginčas išnagrinėtas iš esmės;

36.6. per 7 dienas nuo įteikimo dienos apskųsti bendrosios kompetencijos teismui VEI procedūrinį sprendimą, užkertantį kelią toliau nagrinėti ginčą;

36.7. per 30 dienų nuo VEI sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo pareikšti ieškinį bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašant nagrinėti ginčą iš esmės;

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

37. Iki VEI sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo vartotojas turi teisę pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus energetikos įmonei) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), taip pat atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą.

38. Ginčo šalys privalo naudotis savo teisėmis sąžiningai ir nevilkinti ginčo nagrinėjimo. VEI imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką.

39. Ginčo šalys privalo raštu informuoti VEI apie savo adreso pasikeitimą ginčo nagrinėjimo metu. Nesant informacijos apie ginčo šalies adreso pasikeitimą, pranešimas siunčiamas paskutiniu VEI žinomu adresu arba oficialiai deklaruotu gyvenamosios vietos, buveinės adresu ir laikoma, kad ginčo šalis buvo laiku ir tinkamai informuota.

40. Ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys, pateikdami dokumentus VEI nurodo, kurie duomenys sudaro valstybės, tarnybos, komercinę, banko, profesinę ar kitą įstatymų saugomą paslaptį ir kurių duomenų konfidencialumas turi būti užtikrintas. VEI gali nepripažinti jai pateiktos informacijos konfidencialia, jeigu įstatymas nustato, kad tokia informacija nėra laikoma konfidencialia.

41. Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo VEI šių taisyklių 9 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, VEI viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu šis terminas gali būti pratęstas, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.

## **VI SKYRIUS GINČO NAGRINĖJIMO SUSTABDYMAS**

42. VEI sustabdo vartojimo ginčo nagrinėjimą šiais atvejais:

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

42.2. teismas nagrinėja bylą, kurios neišnagrinėjus negalima išnagrinėti vartojimo ginčo;

42.3. yra pagrindo manyti, kad vartojimo sutarties sąlygos, kurios turi būti taikomos nagrinėjant ginčą, yra nesąžiningos, ir sprendžiama dėl vartojimo sutarties sąlygų nesąžiningumo arba atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo;

42.4. atliekama ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai, be kurių rezultatų negalima išnagrinėti ginčo.

43. VEI sprendimas sustabdyti vartojimo ginčo nagrinėjimą turi būti motyvuotas. Šis sprendimas turi būti priimtas ir apie tai pranešta ginčo šalims ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo ginčo nagrinėjimo sustabdymą lėmusių aplinkybių paaiškėjimo dienos.

44. Ginčo nagrinėjimas atnaujinamas pašalinus ar išnykus aplinkybėms, dėl kurių jis buvo sustabdytas vienos iš ginčo šalių pareiškimu arba VEI iniciatyva. Apie ginčo nagrinėjimo atnaujinimą ginčo šalys informuojamos ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo atnaujinti ginčo nagrinėjimą priėmimo.

## **VII SKYRIUS GINČO NAGRINĖJIMO NUTRAUKIMAS**

45. VEI vartojimo ginčo nagrinėjimą nutraukia šiais atvejais:

45.1. ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiu susitarimu arba energetikos įmonė patenkina vartotojo reikalavimus;

45.2. vartotojas neteikia ginčui nagrinėti reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdo nagrinėti ginčą;

45.3. viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į bendrosios kompetencijos teismą;

45.4. paaiškėja šių taisyklių 14.1–14.4, 14.6–14.7, 14.9 papunkčiuose nurodytos aplinkybės;

45.5. paaiškėja, kad ginčas nėra vartojimo ginčas;

45.6. vartotojas atsisako savo reikalavimų;

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

46. VEI sprendimas nutraukti vartojimo ginčo nagrinėjimą turi būti motyvuotas. Šis sprendimas turi būti priimtas ir apie tai pranešta ginčo šalims ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo ginčo nagrinėjimo nutraukimą lėmusių aplinkybių paaiškėjimo dienos.

47. Nutraukus ginčo nagrinėjimą, vartotojas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu neturi teisės vėl kreiptis į VEI.

## **VIII SKYRIUS SPRENDIMAS DĖL GINČO ESMĖS**

48. VEI, išnagrinėjusi ginčą, priima vieną iš šių sprendimų dėl ginčo esmės:

48.1. patenkinti vartotojo reikalavimus;

48.2. iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;

48.3. atmesti vartotojo reikalavimus.

49. VEI sprendimą dėl ginčo esmės priima atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus bei vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teisės aktais ir teisės principais. Jeigu ginčo šalių paaiškinimų arba pateiktų kitų įrodymų nepakanka ir šalys jų nepateikia, VEI sprendimą priima atsižvelgdama į turimus įrodymus.

50. VEI sprendime dėl ginčo esmės privalo būti nurodyta:

50.1. sprendimo priėmimo data ir vieta;

50.2. sprendimą priėmusios institucijos pavadinimas;

50.3. sprendimą priėmusio kolegialaus organo sudėtis, posėdžio sekretorius, ginčo šalys, kiti nagrinėjant ginčą dalyvavę asmenys, jei ginčas nagrinėtas žodinės procedūros tvarka;

50.4. ginčo esmė;

50.5. ginčo šalių ir kitų nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka;

50.6. įrodymų vertinimas;

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

50.8. vienas iš šių taisyklių 48 punkte nurodytų sprendimų;

50.9. sprendimo teisinė galia, įsigaliojimas ir vykdymo tvarka;

50.10. ginčo šalių teisė kreiptis į teismą dėl to paties ginčo dalyko.

51. Priimdama sprendimą dėl ginčo esmės, VEI gali spręsti dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.363 straipsnyje nurodytų vartotojų reikalavimų pagrįstumo ir nustatyti ne ilgesnį negu 6 mėnesių vartotojo reikalavimų įgyvendinimo terminą.

52. VEI, priimdama sprendimą dėl ginčo esmės gali spręsti dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. VEI nesprenžia energetikos įmonės patirtų išlaidų atlyginimo klausimo.

53. VEI sprendimas dėl ginčo esmės ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jo priėmimo dienos išsiunčiamas ginčo šalims.

54. VEI sprendimas dėl ginčo esmės yra viešas ir skelbiamas VEI interneto svetainėje nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos, valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ir kitų įstatymų saugomų paslapčių apsaugos reikalavimų, taip pat vartotojo teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą.

---