

## SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

### PAGAL ELEKTROS ENERGIJOS PIRKIMO – PARDAVIMO SUTARTIS SUDARYTAS SU UŽDARĄJĄ AKCINE BENDROVE „IMLITEX“

1. Tuo atveju, jei Vartotojas (Klientas) mano, kad Uždaroji akcinė bendrovė „Imlitex“ (toliau – Tiekėjas), vykdydama elektros energijos pardavimo veiklą, pažeidė elektros energijos pirkimo - pardavimo sutartyje (toliau – Sutartis) ar taikytinuose teisės aktuose nurodytas Vartotojo (Kliento) teises ar teisėtus interesus, Vartotojas (Klientas) pateikia Tiekėjui Skundą. Skundas turi būti pateiktas ir nagrinėjamas šiame straipsnyje nurodyta tvarka.
2. Skundas gali būti pateiktas Tiekėjui tiesiogiai, siunčiant registruotu paštu arba elektroniniu paštu Sutartyje nurodytais kontaktais. Skundas pateikiamas laisva forma. Skunde privalomai nurodoma: Vartotojo (Kliento) kontaktiniai duomenys (įmonės pavadinimas ir juridinio asmens kodas, adresas, telefono numeris ir/arba elektroninio pašto adresas), Sutarties, sudarytos tarp Vartotojo ir Tiekėjo, data ir numeris, Vartotojo teisių pažeidimo aplinkybės, Sutarties ar teisės akto nuostata, kurią, Vartotojo nuomone, Tiekėjas pažeidė, Vartotojo reikalavimas. Prie Skundo turi būti pridėti Skunde išdėstytas aplinkybes patvirtinantys įrodymai. Jei Skundą pateikia Vartotojo atstovas, privaloma pateikti atstovavimo pagrindą patvirtinantį dokumentą. Jei Skundas ar jo priedai yra parengti ne lietuvių kalba, kartu turi būti pateikiamas ir vertėjo patvirtintas vertimas į lietuvių kalbą.
3. Skundas Tiekėjo turi būti užregistruotas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Skundo gavimo. Užregistravus Skundą, Tiekėjas informuoja Vartotoją (Klientą) (žodžiu arba raštu) apie Skundo užregistravimą ir nurodo Tiekėjo darbuotoją, atsakingą už Skundo nagrinėjimą, bei pateikia jo kontaktinius duomenis.
4. Skundą nagrinėja Tiekėjo vienas specialistas arba jų grupė rašytinės procedūros tvarka. Skundą nagrinėjant rašytinės procedūros tvarka, Vartotojas į Skundo nagrinėjimo posėdį nėra kviečiamas. Už Skundo nagrinėjimą atsakingo Tiekėjo darbuotojo (jų grupės) sprendimu, Skundo nagrinėjimas gali vykti žodinės procedūros tvarka.
5. Jei Tiekėjui trūksta duomenų Skundui išnagrinėti arba nėra nurodyta visa Sutarties 9.2. straipsnyje nurodyta informacija, Vartotojas (Klientas) privalo raštu pateikti papildomus paaiškinimus per Tiekėjo nurodytą terminą, kuris negali būti trumpesnis nei 7 dienos, arba, Tiekėjui prašant, atvykti į Skundo nagrinėjimo posėdį. Kvietimas dalyvauti Skundo nagrinėjimo posėdyje Vartotojui išsiunčiamas ne anksčiau kaip prieš 5 darbo dienas iki Skundo nagrinėjimo posėdžio dienos, o jame nurodoma Skundo nagrinėjimo posėdžio vieta, data ir laikas. Skundas gali būti atmestas, jei Vartotojas per Tiekėjo nurodytą terminą nepateikia papildomų paaiškinimų arba be pagrįstų priežasčių neatvyksta į Skundo nagrinėjimo posėdį.
6. Skundas išnagrinėjamas ir sprendimas dėl Vartotojo reikalavimo priimamas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo ir kitų Skundui išnagrinėti reikalingų duomenų gavimo dienos. Sprendime privalomai nurodoma Tiekėjo išvada Skundą patenkinti arba atmesti, sprendimo faktiniai ir teisiniai motyvai. Jei Tiekėjas Skundą patenkina, sprendime numatomas terminas, per kurį planuojama įvykdyti Vartotojo reikalavimą. Jei Tiekėjas Skundo netenkina arba patenkina iš dalies, sprendime nurodoma informacija apie ginčų sprendimo instituciją arba kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą. Sprendimo nuorašas Vartotojui išsiunčiamas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos tokiu pat būdu, koku buvo gautas Skundas.
7. Vartotojas (Klientas), nesutikdamas su Tiekėjo pateiktu atsakymu, turi teisę kreiptis į Valstybinę energetikos reguliavimo tarybą arba kompetentingą teismą Kaune. Ginčų sprendimui ne teismo tvarka taikytinos taisyklės, numatytos LR Energetikos įstatymo 34 str.

8. Tiekėjas, manydamas, kad Vartotojas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, Šalims nesusitarus derybų būdu, turi teisę kreiptis į Lietuvos Respublikos teismą Kaune. Šalys pasirašydamos Sutartį patvirtina, jog sutinka su šioje Tvarkoje nustatytu sutartiniu teisingumu.