

UAB „Ignitis“
IGNITIS KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO STANDARTAS

Tikslas: Nustatyti UAB „Ignitis“ klientų skundų nagrinėjimo standartą.

Taikymo sritis: Visiems UAB „Ignitis“ Klientams, išskyrus tuos atvejus, kai individualioje UAB „Ignitis“ ir Kliento sutartyje teisės aktai leidžia nustatyti individualias ginčo sprendimo ne teisme sąlygas.

1. SAŲVOKOS, APIBRĖŽIMAI IR SUTRUMPINIMAI

1.1. Šiame UAB „Ignitis“ klientų skundų nagrinėjimo standarte sąvokos ir (ar) sutrumpinimai turi šias reikšmes:

Bendrovė	UAB „Ignitis“ (juridinio asmens kodas 303383884, registruotos buveinės adresas Laisvės pr. 10, LT-04215 Vilnius, Lietuva), adresas korespondencijai Laisvės pr. 10, LT-04215 Vilnius, Lietuva.
Klientas	Fizinis arba Juridinis asmuo, sudaręs sutartį su Bendrove ir perkantis gamtines dujas ir/ar elektros energiją, ir/ar kitas susijusias paslaugas iš Bendrovės.
Skundas	kliento kreipimasis į Bendrovę (tiesiogiai arba per valstybės institucijas), kuriame klientas nurodo, kad, jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašo imtis veiksmų, kuriais jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimai būtų pašalinti arba jo teisės ir teisėti interesai būtų apginti

2. BENDROSIOS NUOSTATOS

2.1. Klientas, pagrįstai manantis, kad Bendrovė galimai pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi teisę kreiptis į Bendrovę pateikdamas Skundą.

2.2. Skundas turi būti surašytas valstybine (lietuvių) kalba, užpildant www.ignitis.lt→Pagalba ir kontaktai → Klientams aktuali informacija → Skundų nagrinėjimas ir ginčų sprendimas, esančią formą, atsiunčiant paštu arba faksu. Bendrovės rekvizitai skelbiami interneto tinklalapyje www.ignitis.lt. Skundas gali būti pateikiamas pagal Bendrovės turimą arba laisva forma.

2.3. Skunde turi būti nurodyta:

2.3.1. Informacija, leidžianti identifikuoti Klientą (fizinio asmens vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas, kodas ir sutarties numeris) ir Kliento rekvizitai, kuriais pageidaujama gauti atsakymą (elektroninio pašto adresas).

2.3.2. Veika, kuri galimai pažeidžia Kliento teises ar teisėtus interesus. Kitos aplinkybės, įrodančios Skundo pagrįstumą bei Kliento reikalavimas Bendrovei atlikti tam tikrus veiksmus arba susilaikyti nuo veiksmų.

- 2.4. Prie Skundo pridedami turimi dokumentai ar jų kopijos, susiję su Skundo nagrinėjimu ir patvirtinantys jos pagrįstumą.
- 2.5. Skundas turi būti pasirašytas. Jei Skundą pateikia įgaliotas atstovas – prie Skundo pridedamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas. Nepateikus tokio dokumento atsakoma Klientui, o ne jo atstovui.
- 2.6. Skundai, kuriose nėra pateikta aukščiau nurodyta informacija, Bendrovės sprendimu gali būti nenagrinėjami.

3. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

- 3.1. Skundai nagrinėjamos vadovaujantis įstatymais, Bendrovės ir Kliento sudarytais susitarimais ir Bendrovės vidaus teisės aktais.
- 3.2. Skundai išnagrinėjamos ir atsakymai į juos pateikiamas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos, terminą pradedant skaičiuoti nuo kitos dienos, einančios po Skundo gavimo dienos. .
- 3.3. Bendrovės motyvuotas bei dokumentais pagrįstas rašytinis atsakymas į Skundą pateikiamas Skunde nurodytu adresu lietuvių kalba ir pateikiamas ta forma, kuria buvo gautas Skundas, jei Skundą pateikęs subjektas nenurodo kito atsakymo gavimo būdo
- 3.4. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti Skundą tais atvejais kai:
 - 3.4.1. Skundas surašytas neįskaitomai;
 - 3.4.2. Skunde nurodytos aplinkybės, kurios galimai pažeidė Kliento teises ar teisėtus interesus nėra susijusios su Bendrovės vykdoma veikla, Bendrovė nėra įgaliota priimti sprendimų ar kitaip kontroliuoti šių aplinkybių arba Bendrovė nėra atsakinga už šias aplinkybes pagal galiojančius teisės aktus ir susitarimus tarp Bendrovės ir Kliento;
 - 3.4.3. Jeigu Skunde išdėstyti klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, Skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo Bendrovėje datos (neįskaitant gavimo dienos) grąžinamas Klientui, atsakyme nurodant grąžinimo priežastį. Jeigu yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti Skunde išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris;
 - 3.4.4. Bendrovė jau išnagrinėjusi Kliento Skundą tuo pačiu pagrindu, o pakartotinai teikiamame Skunde Klientas nepateikia naujų aplinkybių arba pagrįstų papildomų argumentų, kurie iš esmės keistų anksčiau išnagrinėtos Skundo sprendimo pagrindą.

4. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 4.1. Kliento Skundą Bendrovė nagrinėja neatlygintinai.
- 4.2. Tais atvejais kai Kliento Skundas yra patenkinamas visa apimtimi, Bendrovė turi teisę nenurodyti Skundo patenkinimo pagrindo.
- 4.3. Jeigu Skunde pateikti reikalavimai netenkinami arba tenkinami iš dalies, Bendrovė privalo priimti pagrįstą ir motyvuotą sprendimą bei išsiųsti raštu suformuluotą paaiškinimą Klientui Skunde pateiktais rekvizitais.
- 4.4. Jei išnagrinėjus surinktą medžiagą nustatoma, jog Skundo nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės turimomis informacinėmis sistemomis, rengėjas raštu, paprastu paštu arba el. laišku informuoja Klientą apie reikiamos informacijos pateikimą bei nurodo, jog Kliento Skundo nagrinėjimas sustabdomas iki nurodytos informacijos gavimo.

4.4. Kai Bendrovė netenkina Kliento Skunde nurodytų reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, Bendrovė atsakyme pateikia informaciją apie ginčų neteisminio sprendimo subjektą, numatytą Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 straipsnyje, kompetentingą spręsti kilusį ginčą:

4.4.1. Valstybinė energetikos reguliavimo taryba - dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, energijos taupymo paslaugų teikimo, dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, mokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje.

4.4.2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba - ginčus kitose, šios tvarkos 4.4.1 punktuose nenurodytose, vartotojų teisių apsaugos srityse.

4.5. Nepavykus ginčų išspręsti tarpusavio susitarimu, kilę ginčai gali būti sprendžiami tvarkos 4.4 punkte nustatyta tvarka arba teisme, teisės aktų nustatyta tvarka.