



ENERGIJOS TIEKIMAS UAB KLIENTŲ PRETENZIJŲ SPRENDIMO TVARKA

Tikslas: Nustatyti Energijos tiekimas UAB Klientų pretenzijų sprendimo tvarką.

Taikymo sritis: Visiems Energijos tiekimas UAB Klientams.

1. PRETENZIJŲ SPRENDIMO TVARKOJE NAUDOJAMOS SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. Šioje pretenzijų sprendimo tvarkoje sąvokos ir (ar) sutrumpinimai turi šias reikšmes:

Bendrovė	Energijos tiekimas UAB (juridinio asmens kodas 302449388, registruotos buveinės adresas P. Lukšio g. 1, 08221 Vilnius), adresas korespondencijai Žvejų g. 14, LT-09310 Vilnius, Lietuva.
Klientas	Fizinis arba Juridinis asmuo, sudaręs sutartį su Bendrove ir perkantis elektros energiją ir/ar kitas susijusias paslaugas iš Bendrovės.
Pretenzija	Kliento kreipimasis į Bendrovę raštu dėl galimai pažeistų Kliento teisių ar interesų.

2. PRETENZIJŲ PATEIKIMAS

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

2.2. Pretenzijos turi būti surašytos valstybine (lietuvių) kalba jas pateikiant Bendrovei elektroniniu paštu info@etiekimas.lt.

2.3. Pretenzijoje 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 ir/ar sprendimas, kuris galimai pažeidžia Kliento teises ar teisėtus interesus, kitos aplinkybės įrodančios pretenzijos pagrįstumą, bei Kliento reikalavimas Bendrovei atlikti tam tikrus veiksmus arba susilaikyti nuo veiksmų.

2.4. Prie pretenzijos pridedami turimi dokumentai ar jų kopijos, susiję su pretenzijos nagrinėjimu ir patvirtinantys skundo pagrįstumą.

2.5. Pretenzijos, kuriose nėra pateikta aukščiau nurodyta informacija, Bendrovės sprendimu gali būti nenagrinėjamos.

3. PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMAS

- 3.1. Pretenzijos nagrinėjamos vadovaujantis įstatymais, Bendrovės ir Kliento sudarytais susitarimais ir Bendrovės vidaus teisės aktais.
- 3.2. Pretenzijos išnagrinėjamos ir atsakymas į jas pateikiamas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo pretenzijų gavimo dienos.
- 3.3. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti pretenziją tais atvejais kai:
 - 3.3.1. Pretenzijoje 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.
 - 3.3.2. Bendrovė jau išnagrinėjo Kliento pretenziją tuo pačiu pagrindu, o pakartotinai teikiamoje Pretenzijoje Klientas nepateikia naujų aplinkybių arba pagrįstų papildomų argumentų, kurie iš esmės keistų anksčiau išnagrinėtos Pretenzijos sprendimo pagrindą.

4. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 4.1. Tais atvejais kai Kliento Pretenzija yra patenkinama visa apimtimi, Bendrovė turi teisę nenurodyti Pretenzijos patenkinimo pagrindo.
- 4.2. Jeigu Pretenzijoje pateikti reikalavimai netenkinami arba tenkinami tik iš dalies, Bendrovė privalo priimti pagrįstą ir motyvuotą sprendimą bei išsiųsti raštu suformuluotą paaiškinimą Klientui Pretenzijoje pateiktais rekvizitais.
- 4.3. Klientas turi teisę pateikti Pretenziją spręsti neteisiminei ginčų sprendimo institucijai - Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai, adresu Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius, Lietuva. Klientas taip pat turi teisę kreiptis į teismą ir/ar ginti savo teises kitais teisėtais būdais.