

TVIRTINU:  
Generalinis direktorius  
R. Miliauskas  
2017 m. spalio 30 d.

## AB „ACHEMA“ ELEKTROS ENERGIJOS LICENCIJUOJAMOS VEIKLOS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

Vadovaujantis 2016 m. kovo 25 d. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nutarimu Nr.03-82 patvirtintų „Elektros energijos persiuntimo patikimumo ir paslaugų kokybės reikalavimų“ nuostatomis, skundų nagrinėjimo tvarka skiriama skirstomųjų tinklų operatoriaus bei elektros energijos tiekėjo teikiamų paslaugų, tiesiogiai susijusių su jų licencijoje nustatyta veikla, kokybės reikalavimų pažeidimų priežasčių nustatymui.

Kiekvieno paslaugų kokybės reikalavimų pažeidimo atveju turi būti nustatoma pažeidimo priežastis, kuri gali būti:

1. „Force majeure“ (nenugalima jėga) priežastis. Ji apima:

1.1. stichinių gamtos reiškinių (potvynio, perkūnijos, apšalo, audros, ižo ir pan.) ir gaisro atvejus;

1.2. karo, teroristinius veiksmus;

1.3. sistemos priešavarinės automatikos poveikį (esant gedimui ar avarijai kitose elektros sistemose); valstybės institucijų veiksmus arba nurodymus, ar kitus išimtinis įvykius, dėl kurių paskelbta ekstremali padėtis;

1.4. klimato pokyčius, dėl kurių viršyti leistini techniniai normatyvai;

1.5. kitus įvykius ar aplinkybes, kurie pagal galiojančius teisės aktus gali būti priskiriami „Force majeure“ aplinkybėms.

2. Išorinio poveikio priežastys. Jos apima:

2.1. nutraukimus(ar sutrikimus) kurie įvyko dėl vartotojų kaltės;

2.2. vartotojų veikimą ar neveikimą;

2.3. nutraukimus, kurie įvyko dėl trečios šalies poveikio, tokie kaip elektros įrenginių vagystė ar gadinimas, pašalinių daiktų užmetimas ant orinių elektros linijų ir pan.;

2.4. uždegimai, gaisrai, kurie atsirado ne dėl *Force majeure* aplinkybės, o dėl pašalinių asmenų kaltės;

2.5. sutrikimai, gedimai ar avarijos kito operatoriaus tinkluose, dėl kurių nutrūko elektros energijos persiuntimas vartotojams.

3. Operatoriaus atsakomybei priskiriamos priežastys – visos kitos, išskyrus 1, 2 punktuose nurodytas priežastis.

Nutraukimai, įvykę dėl 1 ir 2 punktuose nurodytų priežasčių, turi būti patvirtinti kompetentingų institucijų dokumentais, Operatoriaus nustatyta tvarka arba tyrimo komisijos aktais.

Pagal šią tvarką nagrinėjami skundai, kurie apima:

1. naujo vartotojo elektros įrenginių prijungimo prie Operatoriaus tinklų nuo prijungimo paslaugos mokesčio sumokėjimo dienos pažeidimus (nagrinėjama ar nustatytu terminu buvo prijungti naujo vartotojo elektros įrenginiai prie operatoriaus tinklų; terminas - 20 darbo dienų);

2. elektros energijos persiuntimo atnaujinimo, įsiskolinimą apmokėjusiam vartotojui, pažeidimus (nagrinėjama ar nustatytu terminu buvo atnaujintas elektros energijos persiuntimas vartotojui po įsiskolinimo sumokėjimo; terminas - 2 darbo dienos);

3. vartotojų informavimo apie planuotą elektros energijos tiekimo nutraukimą pažeidimus (nagrinėjama ar nustatytu terminu buvo informuotas vartotojas apie planuotą elektros energijos tiekimo nutraukimą; terminas – prieš 10 kalendorinių dienų);

4. nustatyto apskaitos prietaiso ar apskaitos schemos gedimo pašalinimo pažeidimus (nagrinėjama ar nustatytu terminu buvo pašalinti apskaitos prietaiso ar apskaitos schemos gedimai; terminas – 5 darbo dienos);

5. elektros energijos atstatymo vartotojui po neplanuoto elektros energijos tiekimo nutraukimo pažeidimus (nagrinėjama ar nustatytu terminu buvo atnaujintas elektros energijos tiekimas po neplanuoto elektros energijos tiekimo nutraukimo; nustatytas šios paslaugos suteikimo reikalavimas I patikimumo kategorijos vartotojams per laiką, ne ilgesnį nei automatinis perjungimas nuo vieno nepriklausomo elektros šaltinio prie kito, II kategorijos vartotojams per 2,5 val., III kategorijos vartotojams per 24 val.);

6. operatoriaus ir (ar) tiekėjų tinklo naudotojų ir vartotojų skundų nagrinėjimo trukmė (nagrinėjama kaip laiku išnagrinėti skundai; terminas – 30 kalendorinių dienų).

Raštiški skundai, gaunami iš vartotojų, registruojami vyriausiojo energetiko skyriuje „Skundų registravimo žurnale“ Nr. Ž2-000-032/5. Žurnale fiksuojamas vartotojo, iš kurio gautas skundas, pavadinimas; skundo gavimo data; skundo pobūdis, skundo išnagrinėjimo data ir skundo nagrinėjimo rezultatas – pagrįstas ar nepagrįstas.

Užregistravus skundą, VES darbuotojas, informuoja skundų nagrinėjimo komisijos pirmininką, suderina su juo skundų nagrinėjimo komisijos posėdžio datą bei laiką ir informuoja komisijos narius apie posėdžio laiką. (Skundų nagrinėjimo komisijos sudėtis nustatyta 2017-10-26 technikos direktoriaus nurodymu Nr.466 punktu 6). Jei būtina, komisijos pirmininko nuožiūra į posėdį gali būti kviečiami reikiami specialistai. Posėdyje, išnagrinėjus skundą, nustatomas skundo nagrinėjimo rezultatas – skundas pagrįstas ar nepagrįstas. Jeigu skundas nepagrįstas – nurodomos motyvuotos priežastys, dėl kurių skundas nepagrįstas. Jeigu skundas pagrįstas, išsiaiškinamos priežastys ir kaltininkas bei nurodoma sudaryti koregavimo veiksmų planą, panašių atvejų išvengimui bendrovėje nustatyta tvarka.

Pasibaigus posėdžiui, per 3 darbo dienas, VES darbuotojas paruošia atsakymą skundą pateikusiam vartotojui.

Visi skundai turi būti išnagrinėti per 30 kalendorinių dienų nuo skundų užregistravimo datos.

Vyr. energetikas

Vigintas Virkutis

SUDERINTA:

Technikos direktorius

Juozas Tunaitis