

**AB „PRIENŲ ŠILUMOS TINKLAI“
VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

I. Bendrosios nuostatos

1. Ši Tvarka reglamentuoja vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimą AB „Prienų šilumos tinklai“ (toliau – Bendrovė).

2. Aptarnaujant vartotojus šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti teisės aktai.

3. Šios Tvarkoje vartojamos sąvokos:

Informacija- žinios, kuriomis disponuoja Bendrovė.

Pareiškėjas - Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, kuris kreipiasi raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į Bendrovę su prašymu arba skundu.

Prašymas - pareiškėjo kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į Bendrovės vadovą, bendrovės padalinio ar darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir kompetentingą spręsti prašymą. Prašymas nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu. Juo prašoma :

- priimti ir (arba) išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą,
- suteikti informaciją arba paaiškinimus,
- atlikti kitus veiksmus,
- išdėstomas vartotojo noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu,
- pranešama apie bendrovės ir jos padalinių veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą,
- pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse,
- atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

Privati informacija – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato LR Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, privati informacija apie žmogaus ar jo šeimos gyvenimą.

Skundas - pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

4. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, tikslumo, teisėtumo, nešališkumo, operatyvumo, bendradarbiavimo ir kitais principais. Vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

5. Bendrovėje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingi ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jei pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jei

pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, elektroninio pašto adresas). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai nenagrinėjami ir grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

6. Pareiškėjas, prašydamas pateikti privačią informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinti asmens tapatybę. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

7. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu turi būti sudaryti taip, kad prašymą ar skundą gavusi Bendrovė galėtų nustatyti prašymą ar skundą pateikusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenims pageidaujant siunčiami paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai Bendrovėje.

8. Bendrovėje, asmenims prieinamoje vietoje, taip pat Bendrovės interneto tinklalapyje turi būti paskelbta Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka.

II. Prašymų ir skundų registravimas

9. Rašytinį prašymą ir skundą galima pateikti:

- asmeniškai kreipiantis į Bendrovę, adresu Statybininkų g. 6, Prienai
- atsiunčiant laišką paštu adresu: Statybininkų g. 6, Prienai
- elektroniniu paštu: siltinklai@gmail.com arba administratore@prienusiluma.lt

10. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.

11. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai išimties tvarka gali būti nagrinėjami tais atvejais, kai siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar Bendrovės interesai, sprendimą nagrinėti skundą priima Bendrovės vadovas, atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį.

12. Jeigu asmuo prašymą ar skundą adresuoja kelioms institucijoms, o pirmuoju adresatu nurodyta Bendrovė tuo atveju nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima Bendrovė. Jeigu Bendrovė nėra pirmasis adresatas, darbuotojas, kuriam pavesta dalyvauti prašymo ar skundo nagrinėjime, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos, pateikia pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo pirmajam adresatui.

13. Visi rašytiniai prašymai ir skundai turi būti užregistruoti atitinkamame žurnale jų gavimo dieną, Bendrovėje nustatyta tvarka. Jei rašytinis prašymas arba skundas gaunamas elektroniniu paštu, jis atspausdinamas ir registruojamas bendra tvarka kaip ir visi gauti rašytiniai prašymai ir skundai.

14. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti įteikiama spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.

15. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami Bendrovės vadovui. Bendrovės vadovas susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėjančius Bendrovės darbuotojus, rezoliucijoje nurodydama iki kada turi būti išnagrinėtas prašymas ar skundas.

16. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymus ir skundus tiems Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

III. Prašymų ir skundų nagrinėjimas

17. Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

- analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;
- vertinant ir analizuojant Bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;
- reikalui esant, paprašant Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu;
- paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus.

18. Jei išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad skunde minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas arba skundas ne vėliau per 5 darbo dienas nuo gavimo Bendrovėje datos, grąžinamas pareiškėjui, raštu nurodant grąžinimo priežastį. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti prašyme arba skunde išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.

19. Išnagrinėjus skundą, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai ir to priežastis yra susijusi su Bendrovės veikla.

20. Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su Bendrovės veikimu ar neveikimu.

IV. Atsakymų į prašymus ir skundus pateikimas

21. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia pareiškėjui projektą. Atsakyme turi būti atsakyta į visus pareiškėjo prašymus, klausimus, skundus ir nurodyta kokių priemonių buvo (bus) imtasi.

22. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar netinkamą elgesį, neteisėtus veiksmus, susijusius su konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti Bendrovės paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi, kokie pasiekti (ar laukiami) rezultatai, kas atsakingas už jų įgyvendinimą, taip pat nurodyta, kur ir kokia tvarka šis sprendimas gali būti apskūstas.

23. Atsakymą rengiantis darbuotojas privalo užtikrinti, kad atsakymuose nebūtų atskleista informacija, sudaranti Bendrovės konfidencialią informaciją ar nesusijusi su nagrinėjamu prašymu ar skundu, privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

24. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba apie tai pranešama paprastu, elektroniniu arba registruotu laišku.

25. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, priklausomai nuo motyvų turinio, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, taip pat nurodyta, kur ir kokia tvarka gali būti šis sprendimas apskūstas

26. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, turi teisę paduoti skundą pagal kompetenciją:

Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (www.vei.lt, Savanorių pr. 347, Kaunas 49423, Lietuva) – dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploataavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (www.regula.lt, Verkių g. 25C, Vilnius 08223, Lietuva) – dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.

Savivaldybės vykdomoji institucija (www.prienai.lt, Laisvės a. 12, Prienai 59127, Lietuva) – dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo organizavimo, dėl daugiabučių namų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros tarifų nustatymo, dėl administracinę priežiūrą atliekančių

pareigūnų įgaliojimų, dėl karšto vandens skaitiklių aptarnavimo mokesčio bei šios priežiūros atlikimo tvarkos;

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (www.vartotojoteises.lt, Vilniaus g. 25, Vilnius 01402, Lietuva) – dėl energijos pirkimo pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, dėl energijos tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos. Vartotojas turi teisę ginti savo teises ir kitais, šioje tvarkoje nenumatytais, teisėtais būdais.

27. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

V. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminai

28. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė gauna prašymą ar skundą.

29. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.

30. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su ekspertų įtraukimu, komisijos ar darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo klientui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ar skundo Bendrovėje gavimo datos, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai turi būti informuojamas pareiškėjas raštu, pranešime nurodant prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį. Šiame punkte nurodytais atvejais prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos.

31. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos pareiškėjui išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).
