

VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka parengta, kad bet kokius vartotojų skundus spręsti nedelsiant ir šalių susitarimu.
2. Šios tvarkos tikslas - reglamentuoti vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimą Bendrovės viduje.
3. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.
4. Vartotojų prašymų, skundų, ginčų nagrinėjimo tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės interneto tinklapyje. Klientų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti pateikta kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu.

II. SĄVOKOS

5. Pareiškėjas - Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą arba skundą.
6. Kreipimasis - pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę su Prašymu arba Skundu.
7. Prašymas - pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę per Bendrovės vadovą, bendrovės padalinio ar skyriaus vadovą, darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus.
8. Skundas - pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę per Bendrovės vadovą ar darbuotoją nurodant, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti bei išspręsti vartojimo ginčą.
9. Vartojimo ginčas – buitinio vartotojo, vartotojo, abonento ir Bendrovės konfliktas, kylantis iš vartojimo sutartinių teisinių santykių, kuris grindžiamas pažeistais buitinio vartotojo ar vartotojo teisiniais interesais.
10. Rašytinis prašymas arba skundas - prašymas arba skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu, elektroniniu paštu arba tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje.
11. Žodinis prašymas arba skundas - prašymas arba skundas, pateiktas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.
12. Atsakymas - Bendrovės teikiamas pareiškėjui pareiškėjo klausimo išaiškinimas, informavimas apie priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą žodžiu arba raštu.

III. ŽODINIŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, GINČŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

13. Žodinių prašymą arba skundą gavęs darbuotojas Bendrovės informacinėse bazėse ir (arba) vidinėje dokumentacijoje patikrina ar vartotojo nurodyti faktai teisingi. Jei su vartotoju bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą jis suteikia informaciją kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir koku būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba priima sprendimą ir atlieka visus būtinus veiksmus (pvz. ištaiso/pakeičia duomenis Abonentų apskaitos sistemoje, paaiškina kodėl nepritaikyta kompensacija, kaip susidarė skola, kaip ir kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas ir t.t.).

14. Jei vartotojui pateiktas paaiškinimas arba pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas arba skundas laikomas išspręstu.

15. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas vartotojui, darbuotojas turi pasiūlyti vartotojui pateikti prašymą arba skundą raštu. Vartotojui pasiūloma kreipimasi raštu įforminti ir tais atvejais, kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei vartotojo, nei bendrovės interesų, o vartotojo netenkina numatomi žodinio prašymo arba skundo nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.

16. Jei vartotojas kreipiasi į Bendrovę dėl klausimo, kuris nėra susijęs su Bendrovės veikla, Bendrovė nesprenžia tokio klausimo. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą Bendrovės darbuotojas paaiškina tai vartotojui ir nurodo tos organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, adresą bei telefono numerį.

IV. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, GINČŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

17. Rašytiniai prašymai ir skundai gaunami:

- tiesiogiai iš pareiškėjo bet kuriame bendrovės padalinyje ar skyriuje,
- per pašto įstaigas,
- faksu,
- elektroniniu paštu.

18. Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir įskaitomai parašytą valstybine kalba skundą kuriame privalo būti nurodyta:

- pareiškėjo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė, data;
- tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;
- pareiškėjo kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija;
- prašymo arba skundo esmė (motyvuotas, tikslus ir aiškus prašymas, Bendrovės ar konkrečių jos atstovų skundžiamų veiksmų aprašymas ir t.t.);

- pridedamų dokumentų kopijos;
- pareiškėjo informacija apie tai, ar teismas nėra priėmęs sprendimo dėl skundžiamo veiksmo;
- pareiškėjo parašas;
- atstovo parašas, (prie atstovo paduodamo prašymo turi būti pridedamas teisės aktų nustatyta tvarka įformintas įgaliojimas ar kitas dokumentas, suteikiantis jam teisę atstovauti pareiškėją.

19. Bendrovė gali priimti sprendimą nenagrinėti prašymų ir skundų, kuriuose:

- nėra pareiškėjo parašo,
- nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė,
- nenurodytas adresas, kuriuo norima gauti atsakymą

20. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai per 5 darbo dienas grąžinami pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.

Rašytinių prašymų ir skundų registravimas ir perdavimas nagrinėti

21. Visi rašytiniai prašymai ir skundai turi būti užregistruoti bendrovės dokumentų registravimo sistemoje (toliau - registracijos žurnalas) jų gavimo dieną. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Jei rašytinis prašymas arba skundas gaunamas elektroniniu paštu, jis atspausdinamas ir registruojamas bendra tvarka kaip ir visi gauti rašytiniai prašymai ir skundai.

22. Vokai išsaugomi ir prie prašymų ar skundų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtiniais atvejais, bei vokas reikalingas kaip įrodymas kada buvo gautas/išsiųstas prašymas ar skundas.

23. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami bendrovės direktoriui. Direktorius susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėjančius bendrovės darbuotojus.

Rašytinių prašymų ir skundų nagrinėjimas ir jų pagrįstumo nustatymas

24. Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

- 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.

- pasitelkiant bendrovės specialistą klausimams, kurių išsprendimui reikia tam tikros srities žinių (pvz.: inžinerinių, finansinių ir pan.).

25. Jei tyrimo metu paaiškėja, kad nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės informacinėmis bazėmis arba bendrovės turimais dokumentais ir iškyla poreikis gauti iš pareiškėjo papildomus dokumentus arba patikslinti pateiktą prašymą ar skundą, toks prašymas raštu išsiunčiamas pareiškėjui, ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo tokio poreikio atsiradimo dienos.

26. Jei tyrimo metu iškyla poreikis susitikti su pareiškėju, jis turi būti priimtas Bendrovėje jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką. Susitikime dalyvauja atsakymą į skundą ruošiantis darbuotojas, darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami (jei toks yra).

Atsakymų į rašytinius prašymus ir skundus rengimas ir pateikimas

27. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia pareiškėjui išsamų raštišką atsakymą, kuris teikiamas derinti tiesioginiam vadovui ir kitiems pagal kompetenciją ginčo nagrinėjime dalyvavusiems atstovams. Raštas rengiamas dviem egzemplioriais. Atsakyme turi būti atsakyta į visus pareiškėjo prašymus, klausimus, skundus ir nurodyta kokių priemonių buvo (bus) imtasi.

28. Atsakymas pareiškėjui registruojamas bendrovės siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale.

29. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą, skundą, ginčą ir priimtą sprendimą pareiškėjui išsiunčiamas registruotu laišku, arba elektroniniu paštu.

V. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, GINČŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS PATEIKIMO

TERMINAI

30. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 kalendorinių dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.

31. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimui reikalinga papildoma informacija, skundo (prašymo) nagrinėjimo ir atsakymo parengimo terminas gali būti pratęstas 10 dienų.

Vartotojų prašymus ir skundus ne teismine tvarka nagrinėja šios institucijos:

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija - Verkių g. 25C-1, Vilnius LT-08223, www.regula.lt;

Valstybinė energetikos inspekcija prie energetikos ministerijos – Mortos g. 10, Vilnius LT-03219, www.vei.lt;

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba – Siesikų g. 19, Vilnius LT-07170, www.vmvt.lt;

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – Vilniaus g. 25, Vilnius LT-01402, www.vvtat.lt;

Kaišiadorių rajono savivaldybės administracija – Bažnyčios g. 4, Kaišiadorys LT-56121, (www.kaisiadorys.lt);