

UAB „VILKAVIŠKIO ŠILUMOS TINKLAI“ VARTOTOJŲ SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Vilkaviškio šilumos tinklai“ (toliau – **Bendrovė**) Vartotojų skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarka reglamentuoja vartotojų skundų pateikimo, jų nagrinėjimo ir atsakymų vartotojams teikimo tvarką, kai Bendrovei pateiktas skundas ar prašymas yra susijęs su Bendrovės vykdoma šilumos tiekimo veikla ar su jos tiekimu susijusių paslaugų sektoriuje
2. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Vartotojui neteikiami privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.
3. Vartotojų skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės interneto tinklapyje. Klientų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti pateikta kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu.

II. PAGRINDINĖS ŠIOS TVARKOS SĄVOKOS

4. Pareiškėjas – juridinis ar fizinis asmuo, šilumos ir/ arba karšto vandens vartotojas, pateikęs Bendrovei skundą ar prašymą.
5. Kreipimasis – pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę su Prašymu arba Skundu.
6. Prašymas – su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs kreipimasis į Bendrovę, prašant paslaugos – patikslinti duomenis, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą faktą, nustatytą tvarka pateikti Bendrovės turimą informaciją ir atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.
7. Skundas – pareiškėjo rašytinis kreipimasis į Bendrovę, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.
8. Atsakymas – Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu dėl išnagrinėto skundo ar prašymo ir priimto sprendimo arba motyvuotas atsiskaitymas nagrinėti skundą žodžiu arba raštu.

III. SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

9. Prašymai ir skundai Bendrovei gali būti teikiami raštu (tiesiogiai pareiškėjui atvykus į Bendrovę, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu ar žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Bendrovę) darbo dienomis Bendrovės darbo valandomis.
10. Bendrovės darbuotojai, gavę pareiškėjų skundus ar prašymus kitais būdais nei nurodyta šioje tvarkoje, nedelsdami, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, privalo skundus ir prašymus perduoti registruoti asmeniui atsakingam už skundų ir prašymų priėmimą.

11. Raštu pateiktame skunde ar prašyme turi būti nurodyta pakankamai informacijos, leidžiančios identifikuoti pareiškėjo tapatybę, taip pat nurodytas elektroninis pašto adresas ir/arba gyvenamosios vietos adresas, kuriuo turi būti pateiktas atsakymas.
12. Skunde ar prašyme turi būti aiškiai suformuotas pareiškėjo reikalavimas (prašymas). Jei yra būtina, pridedami skunde ar prašyme nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai.
13. Bendrovė turi teisę prašyti pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus ar informaciją, jei tokie reikalingi pareiškėjo tapatybei ar skunde ir prašyme nurodytoms aplinkybėms nustatyti.

IV. SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS BEI ATSAKYMŲ SIUNTIMAS

14. Bendrovė nagrinėja skundus ir prašymus vadovaudamasi Lietuvos Respublikos energetikos įstatymu, šilumos ūkio įstatymu ir kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais bei norminiais aktais, galiojančiomis techninėmis normomis ir standartais.
15. Nagrinėjami tokie raštu bei elektroniniu būdu pateikti skundai ir prašymai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine kalba.
16. Skundai ir prašymai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė (anoniminiai prašymai ir skundai), neįskaitomi, žeidžiantys asmens garbę ir orumą, su necenzūriniais žodžiais, reklaminio komercinio pobūdžio pan., Bendrovėje nenagrinėjami ir į juos neatsakoma.
17. Pareiškėjų skundai bei prašymai nagrinėjami ir atsakymas pareiškėjui teikiamas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos Bendrovėje, išskyrus atvejus, kai Valstybės ar savivaldybės institucijų persiūstuose prašymuose/ skunduose nustatyta kita išnagrinėjimo data. Jeigu įstatymai ar poįstatyminiai teisės aktai, Bendrovės vadovų sprendimai, Bendrovės teisės aktai numato trumpesnius nei 30 kalendorinių dienų prašymų, skundų nagrinėjimo ir atsakymų į juos parengimo terminus, skundai ir prašymai nagrinėjami ir atsakymai į juos parengiami atitinkamuose dokumentuose nurodytais terminais.
18. Atsakymai yra teikiami valstybine kalba ir tokiu pat būdu, koku skundas ar prašymas buvo gautas, išskyrus, kai pareiškėjas nurodo, kad atsakymą pageidauja gauti kitu būdu.
19. Jeigu pareiškėjo keliami reikalavimai ir/ar klausimai nėra susiję su Bendrovės vykdoma veikla ir/arba neatitinka Bendrovės kompetencijos, Bendrovė informuoja pareiškėją, kad tokie skundai ar prašymai Bendrovėje nėra nagrinėjami. Esant galimybei, pareiškėjui nurodoma, kur kreiptis iškilusiu klausimu.
20. Pakartotiniai skundai ir prašymai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių skundo ar prašymo pagrindą ir nėra pagrįstų argumentų, kad Bendrovės atsakymas dėl ankstesnio skundo ar prašymo išnagrinėjimo yra neteisingas.

V. ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

21. Jeigu Bendrovė netenkina pareiškėjo skundo ar prašymo arba tenkina iš dalies, atsakyme pareiškėjui pateikiama informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima vartotojo teisės kreiptis į teismą. Vartotojas turi teisę ginti savo teises ir kitais teisėtais būdais.
22. Vartotojų (pareiškėjų) ir energetikos įmonių ginčus ne teismo tvarka nagrinėja:
 - 22.1. 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.

- 22.2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – dėl energijos pirkimo – pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, taip pat buitinių vartotojų skundus dėl energijos tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos.
23. Buitinių vartotojų ir energetikos įmonių ginčai nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka. Kitų (ne buitinių) vartotojų ir energetikos įmonių ginčai nagrinėjami ne teismo tvarka pagal Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos nustatytas ginčų nagrinėjimo taisykles.

VI. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

24. Pareiškėjams neteikiama informacija, susijusi su kitų vartotojų asmens duomenimis, kaip nustatyta Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme. Jei dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Daugiau informacijos apie fizinių asmenų, kaip duomenų subjektų, teises bei jų įgyvendinimą rasite Bendrovės interneto svetainėje:

Asmens duomenų apsauga – www.vilkaviskio.lt/informacija/asmens-duomenu-apsauga/