

AKCINĖS BENDROVĖS „LIFOSA“ ELEKTROS ENERGIJOS VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROJI DALIS

- 1.1. Elektros energijos vartotojų (toliau – Vartotojų) prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) parengta atsižvelgiant į Bendrovės pastangas ir siekius Vartotojų skundus spręsti vadovaujantis ekonomiškumo, operatyvumo ir šalių susitarimo principų pagrindu, pasinaudojant įstatymo suteikta ne teismine skundų ir ginčijų išnagrinėjimo tvarka.
- 1.2. Tvarkos tikslas - reglamentuoti Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimą Bendrovės viduje. Aptarnaujant Vartotojus ši Tvarka taikoma ta apimtimi, kiek šių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
- 1.3. Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, bendradarbiavimo ir kitais principais.
- 1.4. Tvarkos įgyvendinimo kontrolę užtikrina Bendrovės generalinis direktorius arba jo įsakymu paskirtas atsakingas asmuo. Už tinkamą darbą su pareiškėjų prašymais ir skundais, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami kokybiškai ir laiku, atsako Bendrovės vadovas (arba jo paskirtas atsakingas darbuotojas) ir Bendrovės darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti šiuos prašymus ir skundus.
- 1.5. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka yra viešai skelbiama AB „Lifosa“ interneto svetainėje. Vartotojų ar jų atstovų prašymu Tvarka pateikiama suinteresuotam asmeniui apmokėjus jos pateikimo išlaidas.
- 1.6. Prašymų ir skundų nagrinėjimo procese Vartotojui nėra teikiama privati/konfidenciali informacija apie kitus Vartotojus ar trečiuosius asmenis.

II. SĄVOKOS

- 2.1. **Pareiškėjas** - Bendrovės gaminamos ir/arba tiekiamos elektros energijos Vartotojas, su šia veikla susijęs trečiasis (fizinis arba juridinis) asmuo ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą arba skundą.
- 2.2. **Prašymas** - pareiškėjo kreipimasis raštu į Bendrovę (Bendrovės vadovą arba jo įgaliotą darbuotoją priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus dėl elektros energijos tiekimo). Prašymas gali būti susijęs su:
 - prašymu priimti ir (arba) išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą,
 - prašymu suteikti informaciją arba paaiškinimus, ar atlikti kitus veiksmus,
 - pranešimu apie Bendrovės ir jos padalinių veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą;
 - pateikimu siūlymų dėl teikiamų paslaugų kokybės, atkreipiamas dėmesys į esamą ar galimą problemą ir pan.
- 2.3. **Skundas** - pareiškėjo kreipimasis raštu į Bendrovę (Bendrovės vadovą ar jo įgaliotą darbuotoją priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus) nurodant, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai. Skundas gali būti susijęs su:

- netinkama Bendrovės paslaugų kokybė, netinkamu Bendrovės Vartotojų aptarnavimu,
 - netinkamu Bendrovės darbuotojo elgesiu,
 - neišnagrinėtu Vartotojo prašymu ar skundu, taip pat per ilgai nagrinėjamu prašymu ar skundu,
 - nesuprantamai, neaiškiai ir /ar neišsamiai pateikta informacija, taip pat klaidinga informacija,
 - korespondencijos, siųstos pareiškėjui, negavimu, kiti skundai.
- 2.4. **Anoniminis skundas** - skundas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo arba pareiškėjas nurodo reikalavimą išlaikyti konfidencialumą.
- 2.5. **Atsakymas** - pareiškėjui Bendrovės teikiama raštu informacija apie priimtą sprendimą dėl pateikto prašymo ar skundo arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti prašymą ar skundą.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, JŲ IŠNAGRINĖJIMO TVARKA IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

3.1. Prašymų ir skundų gavimas. Reikalavimai prašymui ir skundui.

- 3.1.1. Prašymai ir skundai Bendrovei pateikiami raštu:
- Bendrovės Biuro administravimo skyriuje,
 - per pašto įstaigas,
 - faksu (8-347) 66 166,
 - elektroniniu paštu info@lifosa.com.
- 3.1.2. Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti tvarkingai ir įskaitomai parašytą skundą kuriame privalo būti nurodyta:
- pareiškėjo vardas, pavardė ar įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;
 - skundo pateikimo data;
 - tikslus pareiškėjo arba jo atstovo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą
 - pareiškėjo arba jo atstovo 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 sąrašas;
 - pareiškėjo arba jo atstovo parašas;
 - pareiškėjo atstovas papildomai turi pateikti dokumentus, suteikiančius jam teisę atstovauti pareiškėją.
- 3.1.3. Bendrovė nepriima ir nenagrinėja prašymų ir skundų, kuriuose:
- nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė ir/ar nėra pareiškėjo arba jo atstovo parašo,
 - nenurodytas adresas, kuriuo norima gauti atsakymą ar kiti kontaktiniai duomenys,
 - neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys,
 - turinys išdėstytas ne valstybine kalba,
 - pateikiama garbė ir orumą žeminanti ar žeidžianti informacija, pateikiami anoniminiai paklausimai.
- 3.1.4. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant jų trūkumus.
- 3.1.5. Atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį, Bendrovės vadovas ar jo įgaliotas asmuo gali išimties tvarka priimti nagrinėti ir neatitinkantį reikalavimų prašymą ar skundą.
- 3.1.6. Tuo atveju, kai prašymas ar skundas adresuojamas kelioms institucijoms (įstaigoms, organizacijoms) ir pirmuoju adresu nurodyta Bendrovė, tuomet prašymo ar skundo nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą 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.

3.2. Prašymų ir skundų registravimas ir perdavimas nagrinėti.

- 3.2.1. Visi prašymai ir skundai registruojami kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje jų gavimo dieną Bendrovėje nustatyta tvarka. Jei rašytinis prašymas arba skundas gaunamas po Bendrovės darbo valandų, jis registruojamas sekančią darbo dieną.
- 3.2.2. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti įteikiama registracijos spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.
- 3.2.3. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti Bendrovės vadovo nurodytam darbuotojui.
- 3.2.4. Draudžiama pavesti nagrinėti prašymus ir skundus tiems Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmas skundžiamas.

3.3. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminai, tvarka, atsakymų parengimas

- 3.3.1. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su ekspertų įtraukimu, komisijos ar darbo grupės sudarymu, tuomet prašymo ar skundo išnagrinėjimo terminas nustatomas ne ilgiau nei 60 kalendorinių dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos.
- 3.3.2. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai prašymas ar skundas buvo gautas/pateiktas Bendrovei.
- 3.3.3. Padėdamas nagrinėti prašymą arba skundą, atsakingas darbuotojas turi informuoti suinteresuotus ir susijusius darbuotojus bei padalinius apie gautą skundą.
- 3.3.4. 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,
 - esant reikalui, įpareigojant Bendrovės darbuotoją, kurio veiksmas skundžiamas, pateikti paaiškinimus žodžiu ar raštu,
 - prašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir/ar reikalui esant, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus,
 - pasitelkiant Bendrovės specialistą klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, inžinerinių, ekonominių, finansinių ir pan.).
- 3.3.5. 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 (jei žinoma, adresas bei telefono numeris).
- 3.3.6. Išnagrinėjus skundą, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos pareiškėjo teisės ir/ar teisėti interesai ir tai yra tiesiogiai susiję su Bendrovės veikla, t.y. jei Bendrovės veikla tiesiogiai įtakojo pareiškėjo teises ir/ar teisėtus interesus.

- 3.3.7. Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad pareiškėjo teisės ir/ar teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su Bendrovės veikla (veikimu ar neveikimu).
- 3.3.8. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia pareiškėjui atsakymo projektą dviem egzemplioriais. Atsakyme turi būti atsakyta į pareiškėjo prašymus, klausimus, skundus ir nurodyta, kokių priemonių buvo (bus) imtasi, jei skundas pagrįstas.
- 3.3.9. Atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą darbuotojas, atsakymo projektą (jei Bendrovės vadovo rezoliucijoje buvo numatyti keli atsakingi asmenys, po suderinimo su jais) pateikia pasirašyti Bendrovės vadovui ar jo įgaliotam asmeniui.
- 3.3.10. Pasirašytas atsakymas registruojamas kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje. Atsakymo originalas išsiunčiamas Vartotojui, o atsakymą rengusio darbuotojo ir suderinusių darbuotojų vizuotas dokumento egzempliorius įdedamas į atitinkamą bylą.
- 3.3.11. 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.
- 3.3.12. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba siunčiamas laišku, arba, jeigu yra pareiškėjo prašymas – elektroniniu paštu. Jeigu asmeniui atitinkamas dokumentas įteikiamas asmeniškai, asmuo pasirašo (vardas, pavardė, parašas, gavimo data) ant egzemplioriaus, kuris lieka Bendrovėje.
- 3.3.13. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai.
- 3.3.14. 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 (kartu išsiunčiama ir anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).
-