

PATVIRTINTA:

UAB „Jonavos šilumos tinklai“

Direktorium

2021 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. DĮV-5

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „JONAVOS 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 uždarosios akcinės bendrovėje „Jonavos šilumos tinklai“ (toliau – Bendrovė), kai Bendrovei pateiktas skundas ar prašymas susijęs su Bendrovės vykdoma energetine veikla.

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

3. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

Pareiškėjas – juridinis ar fizinis asmuo, šilumos ir/arba karšto vandens vartotojas, pateikęs Bendrovei skundą ar prašymą.

Prašymas - su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs kreipimasis į Bendrovę, prašant paslaugos - patikslinti duomenis, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, nustatyta tvarka pateikti Bendrovės turimą informaciją ir atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas - pareiškėjo rašytinis kreipimasis į Bendrovę, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Atsakymas – Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu dėl išnagrinėto skundo ar prašymo ir priimto sprendimo.

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.

5. Ši Tvarka skelbiama Bendrovės interneto svetainėje. Taip pat su šia Tvarka galima susipažinti atvykus į Bendrovę (kreiptis į Bendrovės administratorių) ar vartotojui paprašius atsiųsti ją el paštu ar paštu.

II. Prašymų ir skundų pateikimas

6. Prašymai ir skundai Bendrovei gali būti pateikiami raštu (tiesiogiai pareiškėjui atvykus į Bendrovę, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį, per įmonės pašto dėžutę, esančią Klaipėdos g. 8, Jonava prie centrinio įėjimo), elektroniniu būdu (atsiuntus el.paštu) ar žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Bendrovę) darbo dienomis Bendrovės darbo valandomis:

Pavadinimas	Adresas	El. paštas	Telefonas
UAB „Jonavos šilumos tinklai“	Klaipėdos g. 8, LT 55169, Jonava	info@jonavosst.lt	(8 349) 77 120

7. Pareiškėjas, manantis, kad Bendrovė, vykdydama energetikos veiklą, pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus.
8. 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 Bendrovės atsakingam darbuotojui.
9. Raštu pateikiamas prašymas ir (ar) skundas turi būti:
 - 9.1. parašytas tvarkingai ir įskaitomai, išdėstomas suprantamai ir aiškiai, jame nevartojami necenzūriniai žodžiai, garbė ir orumą žeidžiantys apibūdinimai;
 - 9.2. parašytas valstybine kalba (toliau – lietuvių kalba). Jei prašymas ir (ar) skundas bei papildomi dokumentai parašyti užsienio kalba, Bendrovė turi teisę nepriimti ne lietuvių kalba parašyto prašymo ir (ar) skundo. Jei toks prašymas ir (ar) skundas priimamas, Bendrovė pasilieka teisę reikalauti kartu pateikti vertimą į lietuvių kalbą;
 - 9.3. pateikta pakankamai informacijos, kad būtų galima identifikuoti pareiškėjo tapatybę, taip pat nurodytas elektroninis pašto adresas arba adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti Bendrovės atsakymą;
 - 9.4. pasirašytas asmens parašu;
 - 9.5. aiškiai suformuluotas pareiškėjo reikalavimas ar prašymas. Jei yra būtina, pridedami skunde ar prašyme nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai.
10. Bendrovė turi teisę paprašyti pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus ar informaciją, jei tokie reikalingi pareiškėjo tapatybei ar skunde ir prašyme nurodytoms aplinkybėms nustatyti.
11. Jei kiti teisės aktai nenumato kitaip, kai asmuo kreipiasi dėl asmens duomenų teikimo ar kitos informacijos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, turi būti patvirtinta jo asmens tapatybė. Asmens tapatybė, priklausomai nuo kreipimosi būdo, gali būti nustatyta taip:
 - 12.1. kai prašymas ir (ar) skundas pateikiamas atvykus į Bendrovę, – pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;
 - 12.2. kai prašymas ir (ar) skundas siunčiamas paštu, – pridedant asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją;
 - 12.3. kai prašymas ir (ar) skundas siunčiamas elektroniniu paštu - dokumentas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba jis turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.
13. Žodiniai prašymai Bendrovėje priimami tais atvejais, kai juos galima išspręsti tą pačią darbo dieną, prašymo neregistruojant ir neforminant atitinkamų dokumentų. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.
14. Atstovaujamo asmens vardu į Bendrovę kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą ir kitus kontaktinius duomenis, kuriais asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę bei asmens kodą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą ir įmonės kodą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą kopiją.

15. Visi rašytiniai prašymai ir skundai turi būti užregistruoti Bendrovės dokumentų valdymo sistemoje (DVS) jų gavimo dieną, Bendrovėje nustatyta tvarka.
16. Prašymus ir (ar) skundus gavus tiesiogiai iš asmens, asmeniui pageidaujant, ant prašymo ar skundo kopijos dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.
17. Prašymus ir (ar) skundus gavus paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu, tą pačią ar artimiausią darbo dieną, asmuo prašyme ar skunde nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu raštu informuojamas, kad prašymas ar skundas yra gautas ir registruotas, nurodant dokumento gavimo datą ir registracijos numerį.
18. Jei prašymas ir (ar) skundas atsiųstas į Bendrovės darbuotojo (kuriam nesuteikta teisė registruoti Bendrovėje gautus prašymus ir skundus) jam darbui suteiktą elektroninį paštą, Bendrovės darbuotojas, gavęs asmens prašymą ir (ar) skundą, turi nedelsdamas persiųsti jį į oficialią Bendrovės pašto dėžutę info@jonavosst.lt.
19. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami Bendrovės vadovui. Bendrovės vadovas susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėti konkretiems Bendrovės darbuotojams pagal kompetenciją.

III. Prašymų ir skundų nagrinėjimas bei atsakymų siuntimas

20. 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.
21. Prašymai ir (ar) skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas arba juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, adresas (anoniminiai prašymai ar skundai), yra registruojami dokumentų valdymo sistemoje (DVS), tačiau nenagrinėjami, išskyrus ypatingus atvejus, kai yra siekiama, kad nenukentėtų asmenų ar kiti svarbūs interesai.
22. Prašymai ir (ar) skundai, kurie yra asmens nepasirašyti arba pateikti ne lietuvių kalba arba yra netvarkingi, neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti, juose vartojami necenzūriniai žodžiai, garbė ir orumą žeidžiantys apibūdinimai – nenagrinėjami ir per 5 darbo dienas grąžinami pareiškėjui nurodytu adresu, įvardijant grąžinimo priežastį. Bendrovė pasilieka prašymo ir (ar) skundo kopiją.
23. 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.
24. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia pareiškėjui atsakymo projektą, suderina per dokumentų valdymo sistemą (DVS) su Bendrovės vadovo rezoliucijoje nurodytais darbuotojais ir tik po to pateikia pasirašyti Bendrovės vadovui.
25. 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 persiųstuose 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.

26. 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.

27. 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, išskyrus Tvarkos 32 punkte numatytas išimtis.

28. Pakartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių skundo ar prašymo pagrindą, ir nėra pagrįstų argumentų, kad Bendrovės atsakymas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas, 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).

IV. Atsakymų apskundimas

29. Jei Bendrovė netenkina pareiškėjo reikalavimų ar tenkina iš dalies, atsakyme pareiškėjui turi būti pateikta 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.

30. Vartotojų ir šilumos ir (ar) karšto vandens tiekėjų, pastato šildymo ir karšto vandens sistemos priežiūrėtojų (eksploatuotojų) ginčai nagrinėjami Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme nustatyta tvarka.

31. Asmenų skundus dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo organizavimo, dėl daugiabučių namų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros tarifų nustatymo, dėl bendrojo naudojimo objektų administratorių įgaliojimų, administruojant pastato bendrojo naudojimo objektus ir įgyvendinant kitas teises, susijusias su bendrojo naudojimo objektų valdymu ir naudojimu, nagrinėja savivaldybės vykdomoji institucija. Kitus asmenų skundus nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Valstybinė energetikos reguliavimo taryba Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme nustatyta tvarka.

V. Asmens duomenų apsauga

32. 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 skelbiama Bendrovės interneto svetainėje <https://www.jonavosst.lt/administracine-informacija/asmens-duomeniu-apsauga>