

## UAB „BIRŠTONO ŠILUMA“ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMO TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų prašymų (skundų) nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimą uždarojoje akcinėje bendrovėje „Birštono šiluma“ (toliau – Bendrovė), kai Bendrovei pateiktas prašymas (skundas) yra susijęs su Bendrovės vykdoma energetikos 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** – fizinis, juridinis asmuo, pateikęs Bendrovei prašymą (skundą).

**Prašymas** – pareiškėjo kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į Bendrovę, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu, pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti šilumos ūkio ar kitoje srityje; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

**Skundas** – pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu, kuriame nurodoma, kad, jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašoma imtis veiksmų, kuriais jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimai būtų pašalinti arba jo teisės ir teisėti interesai būtų apginti.

**Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo (skundo) turinį, Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu dėl išnagrinėto pareiškėjo prašymo (skundo) ir priimto sprendimo.

4. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami prašymus (skundus), privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, tikslumo, teisėtumo, nešališkumo, operatyvumo, bendradarbiavimo, asmens duomenų apsaugos ir kitais principais.

5. Tvarka viešai skelbiama Bendrovės internetiniame tinklalapyje [www.birstonosiluma.lt](http://www.birstonosiluma.lt).

### II. PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) PATEIKIMAS

6. Prašymai (skundai) Bendrovei gali būti pateikiami:

- raštu – tiesiogiai pareiškėjui atvykus į Bendrovę, adresu B. Sruogos g. 23, Birštonas;
- atsiuntus paštu ar per pasiuntinį;
- elektroniniu būdu – atsiuntus oficialiu Bendrovės elektroninio pašto adresu [info@birstinosiluma.lt](mailto:info@birstinosiluma.lt);
- žodžiu – paskambinus Bendrovės telefonu Nr. (8 319) 65801 ar tiesiogiai, pareiškėjui atvykus į Bendrovę darbo dienomis, Bendrovės darbo valandomis.

7. Pareiškėjas, manantis, kad Bendrovė, vykdydama energetikos veiklą, pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausiai privalo raštu kreiptis į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus.

8. Bendrovės darbuotojai, gavę pareiškėjų prašymus (skundus) kitais būdais nei nurodyta šioje Tvarkoje, nedelsdami, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, privalo prašymus (skundus) perduoti registruoti Bendrovės atsakingam darbuotojui.

9. Raštu pateikiamas prašymas (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 (skundas) bei papildomi dokumentai parašyti užsienio kalba, Bendrovė turi teisę nepriimti ne lietuvių kalba parašyto prašymo (skundo). Jei toks prašymas (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 adresas arba elektroninio pašto adresas, kuriuo pareiškėjas pageidauja gauti Bendrovės atsakymą;

9.4. pasirašytas pareiškėjo parašu;

9.5. aiškiai suformuluotas pareiškėjo reikalavimas ar prašymas. Jei yra būtina, pridedami prašyme (skunde) nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai.

10. Bendrovė turi teisę paprašyti pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus ar informaciją, jei tokie reikalingi pareiškėjo tapatybei ar prašyme (skunde) 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:

11.1. kai prašymas (skundas) pateikiamas atvykus į Bendrovę – pateikiant galiojančią asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

11.2. kai prašymas (skundas) siunčiamas paštu – pridedant asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją;

11.3. kai prašymas (skundas) siunčiamas elektroniniu paštu – dokumentas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba jis turi būti suformuluotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užfiksuoti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

12. Žodiniai prašymai (skundai) Bendrovėje priimami tik tais atvejais, kai juos galima išspręsti tą pačią darbo dieną, prašymo neregistruojant ir neforminant atitinkamų dokumentų. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą (skundą) negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą (skundą) raštu.

13. Atstovaujamo asmens vardu į Bendrovę kreipdamasis asmens atstovas prašyme (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.

14. Visi rašytiniai prašymai (skundai) registruojami Bendrovės gaunamų dokumentų registre jų gavimo dieną, Bendrovėje nustatyta tvarka.

15. Prašymą (skundą) gavus tiesiogiai iš asmens, asmeniui pageidaujant, jam gali būti įteikiama registruoto prašymo (skundo) kopija.

16. Prašymą (skundą) gavus paštu ar elektroniniu paštu, asmens pageidavimu, tą pačią ar sekančią darbo dieną, asmuo prašyme (skunde) nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu raštu informuojamas, kad prašymas (skundas) yra gautas ir registruotas, nurodant dokumento gavimo datą ir registracijos numerį.

17. Jei prašymas (skundas) atsiųstas į Bendrovės darbuotojo, kuriam nesuteikta teisė registruoti Bendrovėje gautus prašymus (skundus), jam darbui suteiktą elektroninį paštą, Bendrovės

darbuotojas, gavęs asmens prašymą (skundą), turi nedelsdamas persiųsti jį į oficialų Bendrovės elektroninio pašto adresą [info@birstonosiluma.lt](mailto:info@birstonosiluma.lt).

18. Užregistruoti prašymai (skundai) pateikiami Bendrovės direktoriui. Bendrovės direktorius, susipažinęs su prašymo (skundo) turiniu, paveda jį nagrinėti konkretiems Bendrovės darbuotojams pagal kompetenciją.

19. Drauziama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymus (skundus) tiems Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

### III. PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMAS BEI ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

20. Bendrovė nagrinėja prašymus (skundus) vadovaudamasi Lietuvos energetikos įstatymu, šilumos ūkio įstatymu ir kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais bei norminiais aktais, galiojančiomis techninėmis normomis ir standartais bei šia Tvarka.

21. Prašymai (skundai), kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas arba juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, adresas (anoniminiai prašymai (skundai)), yra registruojami Bendrovėje nustatyta tvarka, tačiau nenagrinėjami, išskyrus ypatingus atvejus, kai yra siekama, kad nenukentėtų asmenų ar kiti svarbūs interesai.

22. Prašymai (skundai), kurie yra asmens nepasirašyti arba pateikti ne lietuvių kalba arba yra netvarkingi, neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti, juose vartojami necenzūriniai žodžiai, garbę ir orumą žeidžiantys apibūdinimai – nenagrinėjami ir per 5 darbo dienas grąžinami pareiškėjui nurodytu adresu, įvardijant grąžinimo priežastį. Bendrovė pasilieka prašymo (skundo) kopiją.

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

24. Išnagrinėjęs prašymą (skundą), darbuotojas, atsakingas už prašymo (skundo) nagrinėjimą, parengia pareiškėjui atsakymą.

25. Atsakymai yra teikiami lietuvių kalba ir tokiu pat būdu, koku prašymas (skundas) buvo gautas, išskyrus, kai pareiškėjas nurodo, kad atsakymą pageidauja gauti kitu būdu.

26. Atsakymą rengiantis darbuotojas privalo užtikrinti, kad atsakymuose nebūtų atskleista informacija, sudaranti Bendrovės konfidencialią informaciją ar nesusijusi su nagrinėjamu prašymu (skundu), privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis, išskyrus Tvarkos 34 punkte numatytas išimtis.

27. Pakartotinai prašymai (skundai) nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo (skundo) pagrindą, ir nėra pagrįstų argumentų, kad Bendrovės atsakymas dėl ankstesnio prašymo (skundo) išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo (skundo) gavimo Bendrovėje datos pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės.

28. Pareiškėjų prašymai (skundai) turi būti išnagrinėti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo prašymo (skundo) gavimo Bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.

29. Jeigu prašymo (skundo) nagrinėjimas yra susijęs su ekspertų įtraukimu, komisijos ar darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pareiškėjui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo (skundo) Bendrovėje gavimo datos, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo (skundo) gavimo datos apie tai turi būti informuojamas pareiškėjas raštu, pranešime nurodant prašymo (skundo) gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, tarnybinio

telefono numerį. Šiame punkte nurodytais atvejais prašymas (skundas) turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos.

30. Už tinkamą darbą su pareiškėjų prašymais (skundais), jų nagrinėjimą ir savalaikį atsakymų pateikimą atsako įmonės darbuotojai, kuriems, pagal kompetenciją, pavedamas prašymų (skundų) nagrinėjimas.

#### **IV. ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

31. Jei Bendrovė netenkina pareiškėjo reikalavimų ar tenkina iš dalies, atsakyme pareiškėjui turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetetingą spręsti ginčą. Pareiškėjo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima pareiškėjo teisės kreiptis į teismą. Pareiškėjas turi teisę ginti savo teises ir kitais, šioje Tavrkoje nenumatytais, teisėtais būdais.

32. Vartotojų ir energetikos įmonių ginčus 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 ne teismo tvarka nagrinėja Valstybinė energetikos reguliavimo taryba.

33. 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 atitinkamų ginčų nagrinėjimo taisykles.

#### **V. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA**

34. Pareiškėjams neteikiama informacija, susijusi su kitų vartotojų asmens duomenimis. Tokia informacija yra saugoma Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir Bendrojo duomenų apsaugos reglamento. 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://birstonosiluma.lt/asmens-duomenu-apsauga>.

#### **VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

35. Tvarka galioja darbuotojams, pagal kompetenciją galintiems spręsti prašyme (skunde) išdėstytus klausimus.

36. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos, ją patalpinus Bendrovės elektroniniame mainų aplanke. Atsiradus poreikiui ar pasikeitus teisės aktams gali būti keičiama ir (ar) papildoma Bendrovės direktoriaus įsakymu.

37. Tvarkos įgyvendinimo kontrolę užtikrina Bendrovės direktorius.

38. Bendrovės darbuotojai, pažeidę šios Tvarkos nuostatas, atsako teisės aktuose nustatyta tvarka.