

PATVIRTINTA

„Lietuvos energijos gamyba“, AB
generalinio direktoriaus
2016 m. ~~vasario~~ 18 d. įsakymu Nr. 15-23

**„LIETUVOS ENERGIJOS GAMYBA“, AB,
KLIENTŲ SKUNDŲ, SUSIJUSIŲ SU VARTOJIMO SUTARTIMI, NAGRINĖJIMO TVARKOS
APRAŠAS**

Tikslas: Nustatyti tvarką, kuria remiantis Bendrovėje yra nagrinėjami Bendrovės klientų skundai susiję su vartojimo sutartimi (jų nagrinėjimas, atsakymų į juos rengimas ir pateikimas).

Taikymo sritis: Bendrovės darbuotojams, kurie nagrinėja Skundus. Taip pat Bendrovės klientams, kurie su Skundu, kylančiu iš vartojimo sutarties, kreipiasi į Bendrovę.

Turinys

1. Tvarkos apraše naudojami terminai ir sutrumpinimai.....	1
2. Bendrosios nuostatos.....	2
3. Skundų pateikimas ir registravimas.....	3
4. Informavimas apie registruotus skundus.....	3
5. Skundų nagrinėjimas.....	4
6. Atsakymų į skundus rengimas ir pateikimas.....	4
7. Atsakymų pateikimo terminai.....	5
8. Skundo pagrįstumo nustatymas.....	5

1. Tvarkos apraše naudojami terminai ir sutrumpinimai

Bendrovė	„Lietuvos energijos gamyba“, AB.
Tvarkos aprašas	Šis Bendrovės Klientų Skundų, susijusių su vartojimo sutartimi, nagrinėjimo tvarkos aprašas.
Skundas	Kliento kreipimasis į Bendrovę raštu, kuriame Klientas nurodo, 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. Skundais nelaikomi Klientų pranešimai apie pastebėtas paslaugų teikimo problemas ar klaidas, taip pat kreipiniai/prašymai dėl informacijos pateikimo. Kliento kreipimesi turi būti aiškiai nurodyta, kad tai yra Skundas, kadangi tokių duomenų nenurodžius, Kliento kreipimasis į Bendrovę nebus laikomas Skundu.
Dokumentų valdymo sistema (DVS)	Bendrovėje naudojama elektroninė dokumentų registravimo, tvirtinimo, saugojimo ir perdavimo sistema „DocLogix“.
Klientas	Fizinis ar juridinis asmuo, kuris naudojasi Bendrovės teikiamomis paslaugomis ir/ar turi sudaręs su Bendrove vartojimo sutartį. Konkretumo dėlei pažymima,

„Lietuvos energijos gamyba“, AB, klientų skundu, susijusių su vartojimo sutartimi, nagrinėjimo tvarkos aprašas

	kad Klientu, šio Tvarkos aprašo reguliavimo kontekste, nėra laikomas juridinis asmuo, kurio veiklą kontroliuoja ir/ar reguliuoja energetikos sektoriaus veiklą prižiūrinčios institucijos.
Vartojimo sutartis	Sutartis tarp Bendrovės ir Kliento, kaip jis suprantamas šio Tvarkos aprašo kontekste.
Atsakymas	Klientui pateiktas atsakymas į jo Skundą.
Darbuotojas	Bendrovės darbuotojas, atliekantis išsamų Skundo tyrimą ir teikiantis išvadas pagal savo kompetenciją.
Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo institucija	Institucija į kurią Klientas gali, turi teisę kreiptis jeigu Bendrovė netenkina Kliento Skundo reikalavimų arba tenkina juos iš dalies. Kliento ir Bendrovės ginčus ne teismo tvarka nagrinėja: (i) Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos - dėl energetikos objektų, įrenginių ar apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo (<i>inter alia</i> įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, dėl prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų ir kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi); (ii) Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija - dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo šaltų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos (<i>inter alia</i> iš sutartinių santykių kylančius vartotojų ar abonentų ir geriamojo vandens tiekėjų, nuotekų tvarkytojų, paviršinių nuotekų tvarkytojų, nuotekų transportavimo paslaugas teikiančių asmenų, ginčus dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, nuotekų transportavimo paslaugų kainų, laikino atjungimo nuo (prijungimo prie) geriamojo vandens tiekimo tinklų paslaugų kainų ir jų taikymo); (iii) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba - nagrinėja buitinių vartotojų skundus dėl energijos pirkimo-pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo. Taip pat Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nustatyta tvarka nagrinėja ir buitinių vartotojų skundus dėl energijos tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos.

2. Bendrosios nuostatos

- 2.1. Nagrinėjant Skundus vadovaujamosi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo teisėmis ir bendradarbiavimo principais.
- 2.2. Pagal šį Tvarkos aprašą nenagrinėjami pakartotiniai Klientų kreipiniai dėl jau atsakytų Skundų, jei nėra pateikti nauji, dar nenagrinėti klausimai, įrodymai ar nurodytos papildomos dar neiširtos aplinkybės. Pagal šį Tvarkos aprašą taip pat nenagrinėjami Klientų (išimtinai tik fizinių asmenų) Skundai, kurie pateikti praleidus Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytus terminus

„Lietuvos energijos gamyba“, AB, klientų skundų, susijusių su vartojimo sutartimi, nagrinėjimo tvarkos aprašas

(pavyzdžiui, šio Tvarkos aprašo rengimo metu Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 str. 1 d. imperatyviai nurodoma, kad vartotojas privalo kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą).

- 2.3. Nagrinėjami lietuvių, anglų ir rusų kalbomis pateikti Skundai. Skundą pateikus kita kalba, Kliento lietuvių kalba paprašoma kreiptis viena iš nurodytų kalbų.
- 2.4. Gauti anoniminiai Skundai registruojami ir ištiriami, tačiau Atsakymai į juos nerengiami.
- 2.5. Atsakymai į Skundus pateikiami tik lietuvių kalba.

3. Skundų pateikimas ir registravimas

3.1. Skundas gali būti pateikiamas vienu iš žemiau nurodytų būdų:

- 3.1.1. svetainėje <http://www.gamyba.le.lt/lt/kontaktai/administracija> užpildant pateikiamą kreipimosi į administraciją formą;
- 3.1.2. siunčiant Skundą el. paštu info@le.lt;
- 3.1.3. atsiunčiant Skundą paštu pristatant Skundą Bendrovės buveinės adresu.

3.2. Skundas pateikiamas laisva forma, tačiau jame privalomai turi būti nurodyta:

- 3.2.1. Kliento (i) fizinio asmens vardas, pavardė, adresas, kuriuo Klientui gali būti siunčiamas ir įteikiamas Bendrovės atsakymas į pateiktą Skundą, el. pašto adresas, telefono numeris, (ii) juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, buveinės adresas, kuriuo Klientui gali būti siunčiamas ir įteikiamas Bendrovės atsakymas į pateiktą Skundą, el. pašto adresas, telefono numeris;
- 3.2.2. Skundo dalykas, t. y. Bendrovės veikimas / neveikimas, kuris, Kliento manymu, pažeidžia jo teises ir/ar teisėtus interesus;
- 3.2.3. Diena, kurią Klientas sužinojo apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą;
- 3.2.4. Skundo reikalavimai;
- 3.2.5. Kitos aplinkybės, kurios, Kliento įsitikinimu, pagrindžia Skundo dalyką (pvz., įrodymai, patikrinimo aktai, kt.).

3.3. Kai Kliento Skundą Bendrovei pateikia Kliento atstovas, jis privalo pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Nepateikus tokio dokumento, Kliento Skundas yra nenagrinėjamas.

3.4. Kai Klientas skundžia situaciją, kuri jau buvo išnagrinėta ir pateikia papildomus reikalavimus, įrodymus ar nurodo naujas aplinkybes, turinčias įtaką Skundo nagrinėjimui, registruojamas naujas Skundas.

3.5. Visi Klientų Skundai registruojami Bendrovės biuro vadybininko DVS skylyje „Gaunami dokumentai“.

3.6. Visi Klientų Skundai turi būti užregistruoti ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo jų gavimo.

4. Informavimas apie registruotus skundus

4.1. Biuro vadybininkas, užregistravęs Skundą, informuoja suinteresuotus asmenis apie gautą Skundą:

- 4.1.1. Konkretų darbuotoją, jei Skunde jis nurodytas kaip asmuo, kurio veikimas / neveikimas skundžiamas;
- 4.1.2. Generalinį direktorių, jei Skundas gali turėti reikšmingos įtakos Bendrovės veiklai;
- 4.1.3. Bendrovės departamentų direktorius, pagal atsakomybės sritis;
- 4.1.4. Korporatyvinės komunikacijos skyrių, jei Skundas susijęs su galimu viešu neigiamu atgarsiu visuomenėje, neigiama įtaka Bendrovės įvaizdžiui ir reputacijai, klaidinančia informacija.

4.2. Departamento direktoriai ir/ar padalinių vadovai, DVS priemonėmis gavę užduotį bei susipažinę su Skundu, priskiria atsakingus Darbuotojus, kurie bus atsakingi už Skundo nagrinėjimą ir Atsakymo Klientui pateikimą. Draudžiama Skundą perduoti Darbuotojui, kurio veiksmai Skunde aprašomi ir/ar skundžiami.

4.3. Visi oficialūs Atsakymai į Skundus turi būti rengiami pagal Bendrovės dokumentų valdymo tvarkos apraše nustatytas procedūras.

5. Skundų nagrinėjimas

- 5.1. Darbuotojas, gavęs Skundą, iš atsakingų Bendrovės padalinių surenka informaciją ir faktus, susijusius su Kliento Skundu (t. y. pateiktos paraiškos, pasirašytos sutartys, kreipiniai, pateikti atsakymai, pažymos, išsklotos, kontaktinė informacija, informacija apie objektą, atliktus darbus, darbų statusą, užfiksuotus gedimus ir pan.). Dėl detalesnės informacijos, aplinkybių visapusiško išsiaiškinimo ir Atsakymo pagrindimo, Darbuotojas pagal kompetenciją gali konsultuotis su kitais Bendrovės darbuotojais.
- 5.2. Jei Skunde nurodytų reikalavimų išsprendimui reikalinga, kad kiti Bendrovės padaliniai atliktų tam tikrus veiksmus, prieš pateikdamas Atsakymą Darbuotojas suderina reikalingus veiksmus su tais padaliniais.
- 5.3. Skundo tyrimo ir Atsakymo rengimo metu iškilus poreikiui susitikti su Klientu, Klientas turi būti priimtas Bendrovėje jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką. Susitikime gali dalyvauti Bendrovės vadovai ir/ar kiti asmenys, kurių dalyvavimas gali padėti aiškinantis Skunde nurodytas aplinkybes.
- 5.4. Skundai Bendrovėje nagrinėjami neatlygintinai.

6. Atsakymų į skundus rengimas ir pateikimas

- 6.1. Atsakymą Klientui rengia Darbuotojas, kuris yra atsakingas už Skundo nagrinėjimą.
- 6.2. Jei išnagrinėjus Bendrovės surinktą ir Kliento pateiktą medžiagą nustatoma, kad Skundo nagrinėjimui ir Atsakymo pateikimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės turimomis informacinėmis sistemomis, Darbuotojas raštu informuoja Klientą apie reikiamos informacijos pateikimą bei kartu nurodo, jog Kliento Skundo nagrinėjimas sustabdomas iki nurodytos informacijos gavimo dienos arba dienos, kuriai suėjus, bus laikoma, jog papildoma informacija nėra prieinama ir Klientui. Bendrovės Darbuotojas rašte Klientui nurodo terminą per kurį Klientas turėtų pateikti papildomą informaciją. Šis terminas negali būti trumpesnis nei 2 darbo dienos ir ilgesnis nei 7 darbo dienos.
- 6.3. Atsakymas į Skundą raštu yra įforminamas dviem egzemplioriais. Atsakyme turi būti motyvuotai atsakyta į visus Kliento pateiktus klausimus, reikalavimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (bus) imtasi ir panašiai. Esant galimybei, prie Atsakymo Klientui turi būti pridėti visi dokumentai, kuriais remiantis Bendrovėje buvo priimtas sprendimas dėl Skundo pagrįstumo/nepagrįstumo.
- 6.4. Jei Bendrovė netenkina Kliento reikalavimų arba juos tenkina tik iš dalies, Atsakyme Klientui turi būti pateikta informacija apie Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą (pavyzdžiui, teismą).
- 6.5. Darbuotojas organizuoja Atsakymo suderinimą, pasirašymą, išsiuntimą arba tiesioginį perdavimą Klientui.
- 6.6. Atsakymus į Skundus pasirašo Bendrovės departamentų direktoriai (pagal atitinkamą veiklos sritį) arba juos pavaduojantys asmenys. Atsakymus į Skundus, bet kuriuo atveju, taip pat turi teisę pasirašyti Bendrovės generalinis direktorius arba jo deleguoti asmenys.

7. Atsakymų pateikimo terminai

- 7.1. Skundas turi būti išnagrinėtas ir Atsakymas į jį parengtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos, išskyrus atvejus, kai (i) trumpesnį terminą nustato teisės aktai, Bendrovės generalinis direktorius arba kompetentinga valstybės institucija, (ii) Atsakymo pateikimo terminas buvo laikinai sustabdytas dėl papildomos informacijos gavimo iš Kliento ar kito trečiojo asmens (šiuo atveju Atsakymo parengimo ir pateikimo Klientui terminas pratęsiamas tiek dienų, kiek jis buvo laikinai sustabdytas dėl papildomos informacijos gavimo iš Kliento ar kito trečiojo asmens). Atsakymai į Skundus, kurie, pavyzdžiui, kyla iš Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo reguliuojamų santykių, Klientams turi būti parengti ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos. Prie Atsakymų į Skundus, kurie, pavyzdžiui, kyla iš Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo reguliuojamų

„Lietuvos energijos gamyba“, AB, klientų skundu, susijusių su vartojimo sutartimi, nagrinėjimo tvarkos aprašas

santykių, turi būti pridėti visi dokumentai, kuriais remiantis buvo priimtas Bendrovės sprendimas dėl jo nepagrįstumo.

- 7.2. Jei Skundas dėl pagrįstų priežasčių neišnagrinėjamas ir Atsakymas Klientui neparengiamas 7.1 punkte nustatytu terminu, Klientas nedelsiant, bet ne vėliau nei iki 7.1 punkte nurodyto termino pabaigos, apie tai yra informuojamas raštu, rašte nurodant vėlavimo priežastis ir planuojamą Skundo nagrinėjimo užbaigimo ir Atsakymo pateikimo dieną.

8. Skundo pagrįstumo nustatymas

- 8.1. Išnagrinėjus Skundą, sprendimas dėl jo pagrįstumo/nepagrįstumo priimamas vadovaujantis šiais kriterijais:
- 8.1.1. Skundas laikomas *pagrįstu*, kuomet nustatoma, kad buvo pažeistos Kliento teisės ir/ar teisėti interesai ir to pažeidimo priežastis yra/buvo susijusi su Bendrovės veikimu ir/ar neveikimu;
 - 8.1.2. Skundas laikomas *nepagrįstu*, jeigu jo nagrinėjimo metu nustatoma, kad Kliento teisės ir/ar teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, tačiau tas pažeidimas nėra atsiradęs dėl Bendrovės veikimo ir/ar neveikimo.
- 8.2. Jei Skundo nagrinėjimo metu nustatomi darbuotojai, atsakingi už pagrįstu pripažintame Skunde nurodytų Kliento teisių ir/ar teisėtų interesų pažeidimą ir Bendrovės netinkamą veikimą/neveikimą, apie tai tą pačią dieną raštu ar elektroniniu paštu informuojami šių darbuotojų tiesioginiai vadovai. Tokių Bendrovės darbuotojų veiksmai vertinami Bendrovės vidaus teisės aktų nustatyta tvarka.