

## VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA (toliau tekste – TVARKA)

### PIRMAS SKIRSNIS

#### BENDROSIOS NUOSTATOS

##### **I. skirsnis. Vartotojų skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos paskirtis ir taikymas.**

1. Ši tvarka reglamentuoja ginčų, kilusių tarp vartotojų ir UAB „Trakų vandenys“ (toliau vadinama - *Bendrovė*), nagrinėjimo procedūrą *Bendrovės* viduje.
2. Tvarka parengta atsižvelgiant į *Bendrovės* pastangas nedelsiant spręsti vartotojų skundus (prašymus) šalių susitarimu ir ja privalo vadovautis visi *Bendrovės* darbuotojai.
3. Aptarnaujant vartotojus, šios Tvarkos nuostatos ginčų sprendimui taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
4. Vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.
5. Vartotojų skundų (prašymų) nagrinėjimo tvarkos įgyvendinimo kontrolę užtikrina *Bendrovės* direktorius. Už tinkamą darbą su pareiškėjų skundais (prašymais), už tai, kad skundai (prašymai) būtų nagrinėjami kokybiškai ir laiku, atsako *Bendrovės* direktorius ir *Bendrovės* darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, kuriems pavesta nagrinėti šiuos skundus (prašymus).
6. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti viešai paskelbta *Bendrovės* interneto tinklapyje.
7. Vartotojui pageidaujant, šią Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką, *Bendrovė* vartotojui pateikia neatlygintinai.
8. Šios Tvarkos nuostatos netaikomos vartotojų skundams (prašymams), nesusijusiems su *Bendrovės* veikla. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė, įstaiga ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą, *Bendrovės* darbuotojas paaiškina vartotojui ir nurodo į kokią instituciją kreiptis.

##### **II. Skirsnis. Pagrindinės Tvarkoje naudojamos sąvokos**

1. *Anoniminis skundas (prašymas)* – skundas (prašymas), pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo (arba pareiškėjas nurodo reikalavimą išlaikyti konfidencialumą).
2. *Atsakymas* – žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu išreikštas *Bendrovės* atsakymas į pareiškėjo pateiktą skundą (prašymą).
3. *Kreipimasis* - pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į *Bendrovę* su skundu (prašymu).
4. *Pareiškėjas* - *Bendrovės* teikiamų paslaugų vartotojas, pateikęs *Bendrovei* prašymą arba skundą.
5. *Prašymas* - pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į *Bendrovę* per *Bendrovės* vadovą, *Bendrovės* padalinio ar skyriaus vadovą, darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus.
6. *Prašymas nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu* – vartotojo prašymas, kuriuo prašoma priimti ir (arba) išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, suteikti informaciją arba paaiškinimus, atlikti kitus veiksmus, išdėstomas vartotojo noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie *Bendrovės* ir jos padalinių veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą, pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar

kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos ir kt.

**7. Prašymo (skundo) nagrinėjimas** – Bendrovės darbuotojo veikla, apimanti prašymo (skundo) priėmimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą pareiškėjui

**8. Privati informacija** – informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasę, partinį priklausomumą, teistumą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą.

**9. Rašytinis skundas arba prašymas** – vartotojo kreipimasis raštu į Bendrovę, pateikiant skundą ar prašymą tiesiogiai, atsiunčiant paštu, faksu, elektroniniu paštu.

**10. Skundas** - pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę per Bendrovės vadovą ar darbuotoją nurodant, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti.

Skundas (prašymas) gali būti susijęs su netinkama Bendrovės paslaugų kokybe, netinkamu Bendrovės klientų aptarnavimu, netinkamu Bendrovės darbuotojo elgesiu, neišnagrinėtu vartotojo prašymu ir/arba per ilgai nagrinėjamu prašymu, neaiškia, neišsamia, nesuprantama forma pareiškėjui pateikta informacija, klaidingai suprasta informacija (informacija, nurodyta Bendrovės siunčiamuose mokėjimo pranešimuose, laiškuose ir/ar Bendrovės išduodamuose dokumentuose, žodžiu perduota informacija ir pan.), korespondencijos, siųstos pareiškėjui, negavimu, kita.

**11. Vartotojas** – fizinis asmuo, perkantis geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo paslaugas ne verslo, bet asmeninėms, šeimos ar namų ūkio reikmėms ir sudaręs geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo viešąją sutartį arba, jeigu sutartis nesudaryta, teisės aktų nustatyta tvarka prijungęs nuosavybės teise ar bendrosios dalinės nuosavybės teise priklausančias ar kitaip valdomas ir (arba) naudojamas geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų išleidimo komunikacijas, geriamojo vandens naudojimo ir (arba) nuotekų tvarkymo įrenginius prie geriamojo vandens tiekėjui ir (arba) nuotekų tvarkytojui nuosavybės teise priklausančios ar kitaip valdomos ir (arba) naudojamos geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo struktūros.

**12. Žodinis skundas ar prašymas** – skundas arba prašymas, pateiktas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.

## **ANTRAS SKYRIUS GINČŲ NAGRINĖJIMAS**

### **III. Skirsnis. Bendrieji reikalavimai.**

**1.** Vartotojas, manantis, kad geriamojo vandens tiekėjas ir nuotekų tvarkytojas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į geriamojo vandens tiekėją ir nuotekų tvarkytoją ir nurodyti savo reikalavimus. Tokie ginčai nagrinėjami pagal šias Bendrovėje patvirtintas vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo taisykles.

**2.** Vartotojų ir geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų ginčai sprendžiami ne teismo tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą.

**3.** Vartotojai, atvykę į Bendrovę, skundus (prašymus) dėl jiems rūpimų klausimų išnagrinėjimo gali pateikti Bendrovei žodžiu ir raštu.

**4.** Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami jų skundus (prašymus), vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais.

**5.** Bendrovėje nagrinėjami tokie rašytiniai skundai (prašymai), kurie parašyti įskaitomai, valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo (ar jo atstovo) pasirašyti, nurodytas pareiškėjo (jo atstovo) vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo vartotojas pageidauja gauti atsakymą, taip pat kontaktinis telefonas, elektroninio pašto adresas (jei pareiškėjas jį turi).

**6.** Neįskaitomai išdėstyti skundai (prašymai), taip pat skundai (prašymai) nesusiję su vartotojo teisių ir teisėtų interesų pažeidimu, gražinami pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.

7. Iš sutartinių santykių kylančius vartotojo ar abonento ir geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo 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 ne teismo tvarka sprendžia Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija.

8. Kitus vartotojo ir geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo ginčus ne teismo tvarka sprendžia Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

9. Vartotojas taip pat turi teisę kreiptis tiesiogiai į teismą.

#### **IV. Skirsnis. Žodinių skundų (prašymų) nagrinėjimo tvarka.**

1. *Bendrovės* darbuotojas gavęs vartotojo skundą (prašymą) žodžiu, patikrina *Bendrovės* informacinėje bazėje ir/ ar vidinėje dokumentacijoje ar vartotojo nurodyti faktai yra teisingi.

2. Jei su vartotoju bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą jis suteikia informaciją kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir koku būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba priima sprendimą ir atlieka kitus būtinus veiksmus (pavyzdžiui ištaiso/pakeičia duomenis abonento apskaitos sistemoje, paaiškina kodėl nepritaikyta kompensacija, dėl kokių priežasčių yra priskaičiuotas įsiskolinimas, kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas, jei toks perskaičiavimas yra numatytas, ir kt.)

3. Jei darbuotojui gavusiam skundą (prašymą) žodžiu, nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą, taip pat jei toks darbuotojas neturi įgaliojimų teikti atsakymo, jis nurodo į kurį *Bendrovės* darbuotoją vartotojas turi kreiptis arba susisiekti su darbuotoju, įgaliotu priimti ir nagrinėti skundus (prašymus), bei išaiškina tolimesnę problemos sprendimo eigą ir apie tai informuoja vartotoją.

4. Jei, *Bendrovės* darbuotojui gavusiam žodinį vartotojo skundą (prašymą), prieš pateikiant atsakymą, reikia surinkti papildomą informaciją, darbuotojas vartotoją informuoja apie tolesnę klausimo sprendimo *Bendrovėje* procedūrą ir nurodo kitą žodinio skundo (prašymo) nagrinėjimo datą (dieną) ir laiką. Surinkęs papildomą informaciją darbuotojas, nurodytą datą (dieną) susisiekiama su vartotoju ir pateikia paaiškinimą arba informuoja apie priimtą žodinį sprendimą.

5. Atsiradus nenumatytiems aplinkybėms ir/ar pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas darbuotojas apie tai privalo įspėti pareiškėją.

6. Jei vartotojui pateiktas *Bendrovės* darbuotojo paaiškinimas ar pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis skundas (prašymas) laikomas išnagrinėtu.

7. Žodiniai skundai (prašymai) priimami ir nagrinėjami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti žodžiu bei išspręsti nepažeidžiant nei vartotojo, nei *Bendrovės* interesų.

8. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas vartotojui, darbuotojas turi pasiūlyti vartotojui pateikti prašymą arba skundą raštu.

9. Kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti žodžiu, ir *Bendrovės* darbuotojas turi pakankamą pagrindą manyti, kad vartotojo netenkina žodinis ginčo sprendimas, vartotojui pasiūloma žodinį kreipimąsi įforminti raštu.

#### **V. Skirsnis. Rašytinių skundų (prašymų) nagrinėjimo procedūra**

##### **Rašytinių skundų (prašymų) pateikimas. Reikalavimai rašytiniam skundui (prašymui)**

1. Rašytinius skundus (prašymus) vartotojas *Bendrovei* gali pateikti: tiesiogiai bet kuriame *Bendrovės* padalinyje ar skyriuje, per pašto įstaigas, faksu ar elektroniniu paštu.

2. Reikalavimai skundui (prašymui):

Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir įskaitomai parašytą valstybine kalba skundą (prašymą), kuriame privalo būti nurodyta:

- 1) pareiškėjo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;
- 2) skundo (prašymo) pateikimo data;

- 3) tikslus pareiškėjo adresą, kuriuo norima gauti atsakymą;
- 4) pareiškėjo kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija;
- 5) Skundo (prašymo) dalykas ir pagrindas, tai yra: vartotojo suformuluotas reikalavimas (prašymas) ir aplinkybės, kuriomis šis reikalavimas grindžiamas (motyvuotas, tikslus ir aiškiai suformuluotas prašymas, *Bendrovės* ar konkrečių jos atstovų skundžiamų veiksmų aprašymas, kitos aplinkybės);

- 6) pridedamų dokumentų sąrašas;

- 7) pareiškėjo parašas.

3. *Bendrovė* vartotojo skundo (prašymo) nagrinėti ginčą priėmimo klausimą išsprendžia ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo užregistravimo *Bendrovėje* dienos.

4. Asmuo, prašydamas gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama, jis turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinti asmens tapatybę.

5. Atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, papildomai turi pateikti dokumentus suteikiančius jam tokią teisę.

6. *Bendrovė* nepriima ir nenagrinėja skundų (prašymų), kurie:

- 1) nepasirašyti pareiškėjo ar įgalioto atstovo;

- 2) nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė;

- 3) nenurodytas adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;

- 4) neįskaitomai arba dviprasmiškai išdėstytas turinys;

- 5) prašymas (skundas) surašytas nevalstybine kalba;

- 6) kitais atvejais, kai yra pagrindas atsisakyti ar priimti vartotojo prašymą (skundą).

5. Registruojami ir nagrinėjami tik V skirsnio 2 dalies ir 5 dalies reikalavimus atitinkantys skundai (prašymai).

Neatitinkantys reikalavimų skundai (prašymai) grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti (jei tai įmanoma).

6. Sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo (ir/ar jo priedų) nagrinėti vartojimo ginčą dokumentų gavimo dienos.

7. Jeigu vartotojas skundą (prašymą) adresuoja kelioms institucijoms, o pirmuoju adresatu nurodyta *Bendrovė*, tuo atveju, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą skunde (prašyme) keliamu klausimu priima *Bendrovė*.

8. Jeigu *Bendrovė* nėra pirmasis adresatas, darbuotojas, kuriam pavesta dalyvauti prašymo ar skundo nagrinėjime, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo skundo (prašymo) gavimo *Bendrovėje* datos, pateikia pasiūlymus dėl skundo (prašymo) nagrinėjimo pirmajam adresatui.

## **VI. Skirsnis. Rašytinių skundų (prašymų) registravimas ir perdavimas nagrinėti**

1. Visi rašytiniai skundai (prašymai) turi būti užregistruoti atitinkamame žurnale (toliau - registracijos žurnalas) jų gavimo dieną *Bendrovėje* nustatyta tvarka. Ant skundo (prašymo) dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma skundo (prašymo) gavimo data ir registracijos numeris. Jei rašytinis skundas (prašymas) gaunamas elektroniniu paštu, jis atspausdinamas ir registruojamas bendra tvarka kaip ir visi gauti rašytiniai skundai (prašymai). Skundas, gautas elektroninėmis ryšio priemonėmis, privalo būti pasirašytas pareiškėjo ar jo įgalioto asmens.

2. Registruojant skundą (prašymą), registracijos žurnale įrašomi skundą (prašymą) identifikuojantys duomenys: gautą skundą (prašymą) surašiusio pareiškėjo vardas ir pavardė, tikslus adresas, skundo (prašymo) gavimo data, registracijos numeris, skundo (prašymo) antraštė.

3. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti įteikiama spaudu pažymėta skundo (prašymo) kopija.

4. Vokai išsaugomi ir prie skundų (prašymų) pridedami, tuo atveju, jei tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtinais atvejais, kai vokas reikalingas kaip įrodymas apie skundo (prašymo) išsiuntimo/ gavimo datą.

5. Užregistruoti skundai (prašymai) pateikiami *Bendrovės* direktoriui. Direktorius susipažįsta su skundų (prašymų) turiniu ir rezoliucija paskiria juos nagrinėti įgaliotam *Bendrovės* darbuotojui (-jams), rezoliucijoje nurodydamas per kiek laiko ir/ar iki kokios datos turi būti išnagrinėtas skundas (prašymas).

6. Skundai (prašymai) su direktoriaus rezoliucija grąžinami sekretorei-personalo inspektorei, kuri pasirašytinai perduoda nagrinėti *Bendrovės* direktoriaus nurodytiems arba įgaliotiems darbuotojams. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už skundo (prašymo) nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis. Kiti vykdytojai taip pat yra atsakingi už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku. Atsakingam vykdytojui jie turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus.

7. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymus ir skundus tiems *Bendrovės* darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

## **VII. Skirsnis. Rašytinių skundų (prašymų) nagrinėjimas ir jų pagrįstumo nustatymas**

1. Atsakingas vykdytojas, prieš pradėdamas nagrinėti skundą (prašymą), turi informuoti suinteresuotus ir susijusius darbuotojus bei padalinius apie gautą skundą (prašymą).

2. Tyrimo metu draudžiama bet koku būdu keisti šalto vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo sistemos dalis, įskaitant apskaitos prietaisus, ir kitus skunde (prašyme) minimus paslaugos elementus. Draudimas taikomas iki visiško skundo (prašymo) ištyrimo, išskyrus atvejus, kai *Bendrovėi* nesiėmus veiksmų, nebūtų užtikrintas saugus paslaugos teikimas vartotojams.

3. Vartotojų skundai (prašymai) nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

1) analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;

2) vertinant ir analizuojant *Bendrovės* turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;

3) reikalui esant, paprašant *Bendrovės* darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu,

4) paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą skundą (prašymą) arba pateikti papildomus dokumentus, ir/ar, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus,

5) esant reikalui, gali būti pasitelkiami tiek *Bendrovės* specialistai, tiek kiti specialistai ir/ar ekspertai, klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, inžinerinių, ekonominių, finansinių ir pan.).

4. Jei išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad skunde (prašyme) minimi klausimai nėra susiję su *Bendrovės* veikla, *Bendrovė* per 5 darbo dienas priima sprendimą atsisakyti nagrinėti ginčą ir per 3 darbo dienas išsiunčia jį pareiškėjui, raštu nurodant grąžinimo priežastį. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti skunde (prašyme) išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir/ar jei žinoma, adresas bei telefono numeris.

5. Tuo atveju, jei parengti atsakymą reikia specialių žinių, *Bendrovė* paveda savo tam tikros srities specialistui, pateikti išvadą dėl skunde (prašyme) keliamų klausimų. Jei *Bendrovė* neturi atitinkamos srities specialistų, ji turi teisę pasitelkti specialistus ar ekspertus bei apie tai informuoti vartotoją. Pasitelkus specialistus ir/ar ekspertus iš šalies, skundo (prašymo) nagrinėjimo terminai sustabdomi iki specialistų ir/ar ekspertų išvados pateikimo momento.

6. Jei tyrimo metu paaiškėja, kad skundo (prašymo) nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis *Bendrovės* informacinėmis bazėmis arba *Bendrovės* turimais dokumentais ir *Bendrovėi* yra reikalingi papildomi dokumentai, kuriuos gali pateikti tik vartotojas, tai *Bendrovė* per 3 darbo dienas raštu apie tai informuoja vartotoją ir

įpareigoja jį ne vėliau kaip per 10 dienų pateikti papildomus duomenis. Tokiu atveju, skundo (prašymo) nagrinėjimo terminas sustabdomas iki nurodytos informacijos gavimo.

7. Jei skundo (prašymo) nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo), pašalina nustatytus trūkumus arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) skundo (prašymo) gavimo dienos.

8. Jei tyrimo metu nusprendžiama, kad visapusiškam skundo išnagrinėjimui reikalingi pareiškėjo žodiniai paaiškinimai, *Bendrovė*, praneša apie tai vartotojui ir suderina susitikimo laiką *Bendrovėje*. Susitikime dalyvauja atsakymą į skundą ruošiantis darbuotojas, darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami (jei toks yra), *Bendrovės* vadovas ir kiti asmenys, kurių dalyvavimas gali padėti aiškinantis skunde nurodytas aplinkybes.

9. Išnagrinėjus skundą, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai ir to priežastis, yra susijusi su *Bendrovės* veikla.

10. Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su *Bendrovės* veikimu ar neveikimu.

### **VIII. Skirsnis. Atsakymų į rašytinius skundus (prašymus) rengimas ir pateikimas**

1. Išnagrinėjęs skundą (prašymą), darbuotojas (vykdytojas), atsakingas už skundo (prašymo) nagrinėjimą, parengia atsakymą, kuriame turi būti išnagrinėti visi pateikti vartotojo klausimai, įvertintos visos reikšmingos skundo (prašymo) aplinkybės, nurodyta, kokių priemonių buvo (bus) imtasi.

2. Darbuotojas, atsakingas už skundo (prašymo) nagrinėjimą, parengtą atsakymą žodine forma suderina su visais *Bendrovės* direktoriaus rezoliucijoje nurodytais vykdytojais ir tik po to, pateikia pasirašyti *Bendrovės* direktoriui.

3. *Bendrovės* direktoriaus įvertinęs atsakymą priima vieną iš VIII skirsnio 8 punkte nurodytų sprendimų.

4. Pasirašytas atsakymas registruojamas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale.

5. Atsakymo originalas išsiunčiamas skundą (prašymą), pateikusiam vartotojui, o atsakymą parengusio darbuotojo ir suderinusių darbuotojų vizuotas dokumento egzempliorius įsegamas į atitinkamą *Bendrovės* bylą.

6. Atsakymus rengiantis *Bendrovės* darbuotojas privalo užtikrinti, kad juose nebūtų atskleista konfidenciali *Bendrovės* informacija, taip pat informacija, nesusijusi su nagrinėjamu skundu (prašymu), bei privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

7. *Bendrovės* atsakymas į gautą vartotojo skundą (prašymą), vartotojui gali būti įteikiamas asmeniškai, registruotu laišku ar elektroniniu paštu. Vartotojui įteikus atsakymą ar kitus dokumentus asmeniškai, vartotojas privalo ant egzemplioriaus, kuris lieka *Bendrovėje*, pasirašyti, nurodydamas vardą, (vardo raidę), pavardę, gavimo datą.

8. *Bendrovė*, išnagrinėjusi vartotojo prašymą, priima šiuos sprendimus dėl ginčo esmės:

- 1) patenkinti vartotojo skundą (prašymą);
- 2) iš dalies patenkinti vartotojo skundą (prašymą);
- 3) atsisakyti patenkinti vartotojo skundą (prašymą).

Sprendime apie atsisakymą patenkinti skundą (prašymą) visą ar iš dalies, turi būti nurodyti motyvai dėl kurių prašymas (skundas) netenkinamas, bei nurodyta, kur ir kokia tvarka gali būti šis sprendimas apskūstas.

9. *Bendrovės* sprendime dėl ginčo esmės turi būti nurodyta:

- 1) sprendimo priėmimo data ir vieta;
- 2) sprendimą priėmusios institucijos pavadinimas;
- 3) sprendimą priėmusio kolegialaus organo, kai ginčas išnagrinėtas kolegialiai, sudėtis, posėdžio sekretorius, ginčo šalys, kiti nagrinėjant ginčą dalyvavę asmenys;
- 4) ginčo esmė;
- 5) ginčo šalių paaiškinimų santrauka (jei tokie buvo gauti);

- 6) įrodymų vertinimas;
- 7) įstatymų ir kitų teisės aktų, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, nuostatos, kiti teisiniai argumentai;
- 8) vienas iš VIII skyriaus 8 punkte nurodytų sprendimų rūšių;
- 9) sprendimo apskundimo terminas ir tvarka.
10. Skundas (prašymas) laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas. Atsakymas pareiškėjui dėl priimto sprendimo išsiunčiamas per 3 darbo dienas.

#### **IX. Skirsnis. Ginčų nagrinėjimo procedūros nutraukimas:**

1. *Bendrovė* nutraukia ginčo nagrinėjimą šiais atvejais:
  - 1) ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiai susitarimu;
  - 2) vartotojas neteikia ginčui nagrinėti reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdo nagrinėti ginčą;
  - 3) viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į teismą;
  - 4) paaiškėja aplinkybės, kad ginčas nepriskirtinas *Bendrovės* kompetencijai;
  - 5) vartotojas atsisako savo reikalavimų;
  - 6) dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo.
  - 7) kitais atvejais.

#### **X. Skirsnis. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir atsakymų į juos pateikimo terminai ir tvarka**

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai *Bendrovė* gauna prašymą ar skundą.
2. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo jo gavimo *Bendrovėje* datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.
3. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su *Bendrovės* specialistų ar pasitelktų specialistų ar ekspertų įtraukimu, komisijos ar darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo vartotojui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 14 dienų, nuo skundo (prašymo) *Bendrovėje* gavimo datos, ne vėliau kaip per 10 dienų, *Bendrovė* apie tai informuoja pareiškėją raštu, pranešime nurodydama skundo (prašymo) gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, tarnybinio telefono numerį, aplinkybes, dėl kurių skundo (prašymo) nagrinėjimas gali užsitęsti.

Šiame punkte nurodytais atvejais skundas (prašymas) turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo *Bendrovėje* datos. Šis terminas dėl svarbių priežasčių gali būti pratęstas dar 30 kalendorinių dienų.
4. Pakartotiniai *Bendrovėje* gauti to paties vartotojo prašymai (skundai) dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad *Bendrovės* atsakymas ir priimtas sprendimas dėl ankstesnio vartotojo prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tokiu atveju, per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo (skundo) gavimo *Bendrovėje* datos, surašomas priminimas vartotojui, kuriame nurodoma, kad minėtas klausimas *Bendrovėje* buvo išnagrinėtas ir vartotojui atsakymas buvo pateiktas, todėl pakartotinai nagrinėjamas nebus, išskyrus atvejus, jei paaiškėtų naujos aplinkybės, turinčios esminės reikšmės išnagrinėto ginčo išsprendimui. Priminimą *Bendrovė* vartotojui išsiunčia per 3 darbo dienas, nuo priminimo priėmimo dienos.