

KLIENTAMS AKTUALI KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS INFORMACIJA

1. SAŲOKOS, APIBRĖŽIMAI IR SUTRUMPINIMAI

Bendrovė	AB „Energijos skirstymo operatorius“
Tvarka	rengiamų atsakymų į klientų skundus nagrinėjimo tvarka
Skundas	kliento kreipimasis į Bendrovę (tiesiogiai arba per valstybės institucijas), kuriame Klientas nurodo, kad, jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašo imtis veiksmų, kuriais jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimai būtų pašalinti arba jo teisės ir teisėti interesai būtų apginti.
Dokumentų valdymo Sistema	Bendrovės Dokumentų valdymo sistema „DocLogix“
Klientas	Bendrovės klientas
Rengėjas	Atsakymo į skundą rengėjas – ESO Klientų kreipinių koordinatorius, rengiantis atsakymus į Bendrovės klientų skundus
Atsakymas	atsakymas į Kliento Skundą

2. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 2.1 Klientas skundą gali pateikti e. paštu arba paprastu paštu, įteikdamas fiziškai.
- 2.2 Priskirtas atsakingas Klientų kreipinių koordinatorius priima, nagrinėja ir atsako į visus, visuose Bendrovės padaliniuose gautus Skundus.
- 2.3 Gauti anoniminiai Skundai registruojami ir išnagrinėjami vadovaujantis Bendrovės Skundų nagrinėjimo tvarkos taisyklėmis, tačiau atsakymai į juos nerengiami.
- 2.4 Nagrinėjami lietuvių, anglų ir rusų kalbomis pateikti Skundai, tačiau visi pateikiami valstybine lietuvių kalba.
- 2.5 Atsakymai pateikiami valstybine lietuvių kalba Kliento pageidaujama forma (žodžiu, raštu) ir būdu (registruotu paštu, el. paštu).
- 2.6 Apie gautą ir pradėtą nagrinėti skundą, Klientas informuojamas per 8 darbo valandas nuo Bendrovėje gauto skundo datos.

2.7 Jeigu skundo sprendimo terminas ilgesnis nei 10 darbo dienų, Bendrovės Klientas, kurio skundas yra nagrinėjamas, Klientas informuojamas apie tai skambučiu arba e. paštu, pateikiant numatomą nagrinėjimo pratęsimo terminą.

3. SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

3.1. Skundai gali būti įteikiami Bendrovės darbuotojams tiesiogiai, atsiunčiami paštu, elektroniniu būdu. Skundas gali būti pateikiamas laisva forma.

3.2. Kai Kliento Skundą pateikia Kliento atstovas, jis privalo pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Nepateikus tokio dokumento atsakoma Klientui, o ne jo atstovui.

3.3. Kai Klientas skundžia situaciją, kuri jau buvo išnagrinėta pagal šią Tvarką ir / ar Klientų kreipinių aptarnavimo ir valdymo tvarką ir nurodo papildomas aplinkybes, turinčias įtaką Skundo nagrinėjimui, Skundas priimamas ir atliekami Tvarkoje numatyti Skundų registravimo, nagrinėjimo ir Atsakymo pateikimo veiksmai. Jei Klientas nesutinka su pateiktu Atsakymu, nepateikdamas papildomų įrodymų ir nenurodydamas objektyvių aplinkybių, kurios turėtų įtaką pakartotinai svarstant Skundą, Kliento skundas registruojamas Bendrovės Dokumentų valdymo sistemoje, vadovaujantis Bendrovės skundų registravimo tvarka ir Klientui pateikiamas išsamus atsakymas apie priimto sprendimo pagrįstumą.

3.4. Užregistravus Skundą, ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, Rengėjas arba Rengėjo pavedimu kitas darbuotojas, Klientą informuoja (žodžiu arba raštu) apie tai, kad jo Skundas yra gautas ir užregistruotas, apie numatomus nagrinėjimo ir atsakymo pateikimo terminus, nurodomi kontaktai, kuriais galima kreiptis dėl Skundo eigos, pasiteiraujama, ar Klientas turi Skunde nenurodytų klausimų ar pasiūlymų.

3.5. Jeigu Skunde išdėstyti klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, Skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo Bendrovėje datos (neįskaitant gavimo dienos) grąžinamas Klientui, Atsakyme nurodant grąžinimo priežastį. Jeigu yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti Skunde išdėstyti klausimus, Atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.

3.6. Jei išnagrinėjus surinktą medžiagą nustatoma, jog Skundo nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės turimomis informacinėmis sistemomis, Rengėjas raštu arba el. paštu informuoja Klientą apie reikiamos informacijos pateikimą, bei nurodo, jog Kliento Skundo nagrinėjimas sustabdomas iki nurodytos informacijos gavimo.

4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS RENGIMO TERMINAI

4.1. Skundas turi būti išnagrinėtas ir Atsakymas į jį parengtas per vidutiniškai 14 kalendorinių dienų terminą, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje, neįskaitant Skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai kompetentinga valstybės ar kita institucija, persiuntusi Skundą ar teisės aktai nustato kitą Skundo Atsakymo pateikimo datą, arba tada, kai Bendrovės vadovas savo rezoliucija nurodo kitą (trumpesnę) Atsakymo pateikimo ir parengimo terminą. Jei įstatymai ar poįstatyminiai teisės aktai, Kliento su Bendrove sudarytos sutartys, Bendrovės vadovų sprendimai, teisės aktai numato trumpesnius nei 30 kalendorinių dienų Skundų nagrinėjimo ir Atsakymų į juos pateikimo ir parengimo terminus, Skundai turi būti išnagrinėti ir Atsakymai į juos parengti ir pateikti šiuose dokumentuose nurodytais terminais.

4.2. Jei Skundas dėl pagrįstų priežasčių neišnagrinėjamas ir Atsakymas Klientui arba valstybės ar kitai institucijai, persiuntusiai Kliento Skundą, neparengiamas 4.1 punkte nustatytu terminu, Klientas arba valstybės ar kita institucija nedelsiant, bet ne vėliau nei iki 4.1 punkte nurodyto termino pabaigos, apie tai informuojami raštu arba el. paštu, nurodant vėlavimo priežastis ir planuojamą Skundo nagrinėjimo užbaigimo ir Atsakymo pateikimo datą.