

PATVIRTINTA

UAB Tauragės šilumos tinklų direktoriaus
2021 m. spalio 21 d. Įsakymu Nr. DV-107

UAB TAURAGĖS ŠILUMOS TINKLAI KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU IR ELEKTRONINIU PAŠTU TVARKA

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB Tauragės šilumos tinklai (toliau – Bendrovė) Aptarnavimo telefonu bei elektroniniu paštu tvarka (toliau – Tvarka) nustato asmenų konsultavimo ir (ar) įstatymų nustatytos informacijos teikimo telefonu ir elektroniniu paštu Bendrovėje tvarką, asmenų autentifikavimo būdus bei priemones, taip užtikrinant Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktų reikalavimų laikymąsi.
2. Vykdamt klientų aptarnavimą telefonu ir elektroniniu paštu, vadovaujamesi Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų apsaugą.

II SKYRIUS

SĄVOKOS

3. **Asmens duomenys** – bet kokia informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti (duomenų subjektas); fizinis asmuo, kurio tapatybę galima nustatyti, yra asmuo, kurio tapatybę tiesiogiai arba netiesiogiai galima nustatyti, visų pirma pagal identifikatorių, kaip antai vardą ir pavardę, asmens identifikavimo numerį, buvimo vietos duomenis ir interneto identifikatorių arba pagal vieną ar kelis to fizinio asmens fizinės, fiziologinės, genetinės, psichinės, ekonominės, kultūrinės ar socialinės tapatybės požymius.
4. **Klientas** – Bendrovės klientas (abonentas ar vartotojas) arba bet kuris tretysis asmuo, kuriam Bendrovė teikia informaciją telefonu ar elektroniniu paštu.
5. **Autentifikavimas** – intereso atpažinimo, tai yra, jo intereso tapatybės patvirtinimo šioje Tvarkeje nurodytais tapatybės patvirtinimo būdais procesas.
6. **Bendrojo pobūdžio informacija** – informacija apie šilumos energijos ir karšto vandens tiekėją, tiekiamų paslaugų kokybę, paslaugų teikimo sąlygas ir numatomus sutarčių sąlygų pakeitimus, sistemų eksploatavimą, modernizavimą, plėtrą, renovaciją, investicijas į sistemos plėtrą ir renovaciją, paslaugų kainas ir tarifus, jų struktūrą, kuri pagal LR galiojančius teisės aktus gali būti skelbiama viešai.
7. **Darbuotojas** – Bendrovės darbuotojas, aptarnaujantis interesus telefonu ar el. paštu.
8. **Duomenų subjektas** - asmuo, kuriam priklauso Tvarkeje nurodytais tikslais tvarkomi asmens duomenys.
9. **Duomenų subjekto sutikimas** – bet koks laisva valia duotas, konkretus ir nedviprasmiškas tinkamai informuoto duomenų subjekto valios išreiškimas pareiškimu arba vienareikšmiais veiksmais, kuriais jis sutinka, kad būtų tvarkomi su juo susiję asmens duomenys.

III SKYRIUS

APTARNAVIMO TELEFONU IR ELEKTRONINU PAŠTU UŽDAVINIAI IR PRINCIPAI

10. Pagrindiniai klientų aptarnavimo telefonu ar ir elektroniniu paštu uždaviniai – tinkamai teikti informaciją, susijusią su Bendrovės, kaip šilumos energijos ir karšto vandens tiekėjo teikiamų nuotekų tvarkymo paslaugų kokybę, paslaugų teikimo sąlygas ir numatomus sutarčių sąlygų pakeitimus, sistemų eksploatavimą, modernizavimą, plėtrą, renovaciją, investicijas į sistemos plėtrą ir renovaciją, paslaugų kainas ir tarifus, jų struktūrą, užtikrinti teikiamos informacijos kokybę ir prieinamumą bei, kai teikiama asmens duomenis sudaranti informacija, laikytis asmens duomenų apsaugos reikalavimų.
11. Aptarnavimo telefonu ar elektroniniu paštu principai:
 - 11.1. Teikiama informacija privalo būti išsami, aiški ir suprantama;
 - 11.2. Bendrojo pobūdžio informacija pateikiama visiems besikreipiantiems asmenims;
 - 11.3. Asmens duomenis sudaranti informacija teikiama tik tinkamai autentifikavus besikreipiantįjį asmenį ir laikantis konfidencialumo reikalavimų.

IV SKYRIUS

APTARNAVIMO TELEFONU BENDRIEJI REIKALAVIMAI

12. Darbuotojas, aptarnaujantis klientą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:
 - 12.1.pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį;
 - 12.2.prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Bendrovės pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
 - 12.3.atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;
 - 12.4.aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
 - 12.5.pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;
 - 12.6.ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti;
 - 12.7.jeiigu pokalbio metu skambutis nutrūko, būtina perskambinti klientui, nepaisant to, ar skambino jis, ar buvo skambinama jam;
 - 12.8.tuo atveju, jei klientas šaukia, grasina, keikiasi, Bendrovės darbuotojas gali įspėti asmenį dėl jo netinkamo bendravimo, o jei asmuo nereaguoja į įspėjimą, darbuotojas turi teisę informuoti klientą apie jo nepriimtina bendravimo toną, atsisveikinti ir baigti pokalbį.
 - 12.9.kai klientui skambina pats darbuotojas:
 - 12.9.1.reikėtų pasiruošti iš anksto, surinkti reikiamą informaciją, kad pokalbio metu ji būtų greitai pasiekama;
 - 12.9.2.po pasisveikinimo būtina pasitikslinti, ar kalbama su reikiamu asmeniu ir ar klientas gali kalbėti;
 - 12.10. kai kalbant telefonu reikia paprašyti, kad klientas palauktų (reikia laiko surasti asmenį dominančią informaciją ir pan.), atliekami tokie veiksmai:
 - 12.10.1. paklausama kliento, ar jis gali palaukti, ir glaustai paaiškinamos priežastys;

- 12.10.2. sulaukiama kliento atsakymo ir padėkojama, kad jis sutinka laukti. Jeigu laukti atsisakoma, sutariama, kad bus perskambinta klientui nedelsiant, kai bus surasta jį dominanti informacija;
- 12.10.3. jeigu yra techninės galimybės, įjungiamas skambučio užlaikymo mygtukas;
- 12.10.4. sugrįžus prie pokalbio, padėkojama už laukimą;
- 12.11. kai klientą reikia sujungti su kitu darbuotoju, atliekami tokie veiksmai:
 - 12.11.1. paaiškinama, kodėl klientas perjungiamas ir kur;
 - 12.11.2. įsitikinama, ar darbuotojas, su kuriuo jungiama, pakėlė telefono ragelį ir informuojama dėl ko skambinama;
- 12.12. kai klientas skambina darbuotojui, kuris šiuo metu negali atsiliiepti, atliekami tokie veiksmai:
 - 12.12.1. korektiškai ir pozityviai paaiškinamos priežastys, kodėl darbuotojas negali atsiliiepti;
 - 12.12.2. nurodoma, kada darbuotojas turėtų būti darbo vietoje, o jeigu tokia informacija nežinoma, pasiūloma palikti žinutę ir užtikrinama, kad žinutę pasieks reikiamą darbuotoją ir jis su klientu susisieks;
 - 12.12.3. pasiūloma klientui padėti, jeigu reikia sujungiant jį su kitu kompetentingu darbuotoju;
 - 12.12.4. priėmus kliento žinutę, būtina tiksliai užsirašyti jo vardą, pavardę, telefono numerį, trumpą informaciją, paaiškinančią, kodėl klientas skambino, darbuotojo kuriam skambinta, vardą, skambučio datą ir laiką bei nepamiršti jos perduoti darbuotojui, kuriam ji skirta;
- 12.13. kalbėti telefonu reikia įtikinamai, ramiai, glaustai, pasitikint savimi. Bendraujant būtina vartoti mandagius kreipinius. Visada reikia būti mandagiam, net ir tada, kai klientas kalba pakeltu tonu, leisti jam pasisakyti. Papildomų klausimų klientui galima užduoti tik tuomet, kai jis baigia kalbėti ar padaro pauzę.
- 13. Tuo atveju, jei pokalbis su klientu yra įrašinėjamas, Bendrovės Darbuotojai privalo vadovautis patvirtintomis Pokalbių įrašymo taisyklėmis.

V SKYRIUS

INFORMACIJOS, SUDARANČIOS ASMENS DUOMENIS, TEIKIMO TELEFONU TAISYKLĖS

- 14. Asmens duomenis sudaranti informacija telefonu gali būti teikiama tik pačiam duomenų subjektui (t. y. asmeniui, kurio asmens duomenys teikiami) arba jo tinkamai įgaliotam asmeniui (kai bendrovei yra pateiktas duomenų subjekto įgaliojimas dėl tokio informacijos teikimo būdo).
- 15. Darbuotojas, išklausęs kliento klausimą, susijusį su asmens duomenimis ar pageidavimą gauti asmens duomenis sudarančią informaciją (o ne bendro pobūdžio informaciją), prieš pateikdamas prašomą informaciją, privalo autentifikuoti asmenį, su kuriuo bendraujama telefonu.
- 16. Autentifikavimo tvarka:
 - 16.1. Kai klientui teikiama informacija, sudaranti jo paties asmens duomenis:
 - 16.1.1. Darbuotojas pasiteirauja skambinančiojo vardo ir pavardės, mokėtojo kodo bei objekto, kuris yra šilumos energijos ir karšto vandens tiekimo sutarties dalykas (namo, buto, patalpos) adreso.

- 16.1.2. Klientas laikomas tinkamai autentifikuotu, kai jo pateikta informacija sutampa su bendrovės duomenų bazėje esančia informacija apie tą duomenų subjektą, kurio asmens duomenų teiraujamasi.
- 16.2. Kai klientui teikiama informacija apie kitą asmenį darbuotojas pasiteirauja:
 - 16.2.1. skambinančiojo asmens vardo ir pavardės, gimimo datos, atstovavimo faktą patvirtinančio dokumento datos, numerio ir šį dokumentą išdavusio subjekto pavadinimo;
 - 16.2.2. duomenų subjekto, apie kurį prašoma suteikti informaciją vardo ir pavardės, mokėtojo kodo bei objekto, kuris yra šilumos energijos ir karšto vandens tiekimo dalykas (namo, buto, patalpos) adreso;
 - 16.2.3. Klientas laikomas tinkamai autentifikuotu, kai jo pateikta informacija sutampa su bendrovės duomenų bazėje esančia informacija apie tą duomenų subjektą, kurio asmens duomenų teiraujamasi ir įsitikinama, jog skambinantysis asmuo yra tinkamai įgaliotas šią informaciją gauti.
17. Klientas nelaikomas tinkamai autentifikuotu, asmens duomenis sudaranti informacija telefonu neteikiama ir klientui pasiūloma atvykti į Bendrovę, kai nustatomi bent vieno iš duomenų neatitikimai, arba nustatoma, kad klientas nėra tinkamai įgaliotas gauti prašomą informaciją.
18. Tais atvejais, jei duomenų neatitikimų nėra nustatoma, tačiau Darbuotojas turi pagrįstų abejonių dėl kliento tapatybės, Darbuotojas turi teisę išsamiai nurodęs to priežastis asmens duomenis sudarančios informacijos telefonu neteikti ir klientui pasiūlyti atvykti į Bendrovę.
19. Kai teiraujamasi asmens duomenis sudarančios informacijos apie duomenų subjektą, kuris nėra Bendrovės klientas, arba kai Bendrovės duomenų bazėje nėra duomenų subjekto, kurio asmens duomenų prašoma duomenų, yra laikoma, jog toks asmuo negali būti tinkamai autentifikuotas. Tokiu atveju informacija telefonu neteikiama ir klientui pasiūloma atvykti į Bendrovę.
20. Sutikrindama informaciją apie vardus, pavardes, mokėtojo kodus, telefonų numerius ar teises teikti asmens duomenis sudarančią informaciją tretiesiems asmenims Bendrovė remiasi su klientais sudarytomis sutartimis, jų pakeitimais ir papildymais, asmenų pateiktais prašymais bei kitais rašytiniais ar elektronine forma turimais dokumentais.

VI SKYRIUS

APTARNAVIMO ELEKTRONINIU PAŠTU BENDRIEJI REIKALAVIMAI

21. Darbuotojas, aptarnaujantis klientą elektroniniu paštu, turi laikytis šių taisyklių:
 - 21.1. operatyviai atsakyti į užklausas (įprastai – ne vėliau kaip per 1 darbo dieną);
 - 21.2. aiškiai, glaustai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
 - 21.3. stengtis iš karto atsakyti į klausimus, o prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, stengtis nurodyti atsakymo laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;
 - 21.4. laiške naudoti ramią ir mandagią rašytinę kalbą;
 - 21.5. laikytis bendrinės lietuvių kalbos reikalavimų;
 - 21.6. elektroninio laiško gale nurodyti Bendrovės pavadinimą, savo pareigas ir pavardę bei kontaktinę informaciją.

VII SKYRIUS

INFORMACIJOS, SUDARANČIOS ASMENS DUOMENIS, TEIKIMO ELEKTRONINIU PAŠTU TAISYKLĖS

22. Asmens duomenis sudaranti informacija elektroniniu paštu gali būti teikiama tik:
 - 22.1. pačiam duomenų subjektui (t. y. asmeniui, kurio asmens duomenys teikiami) jo elektroninio pašto adresu, esančiu Bendrovės duomenų bazėje arba
 - 22.2. duomenų subjekto tinkamai įgaliotam asmeniui (kai bendrovei yra pateiktas duomenų subjekto įgaliojimas dėl tokio informacijos teikimo būdo) – to įgalioto asmens elektroninio pašto adresu, esančiu Bendrovės duomenų bazėje.
23. Klientas, besikreipiantis dėl informacijos, sudarančios asmens duomenis, nelaikomas tinkamai autentifikuotu ir asmens duomenis sudaranti informacija elektroniniu paštu neteikiama, kai kreipiamasi iš elektroninio pašto adreso, kuris nėra Bendrovės duomenų bazėje nurodytas kaip duomenų subjekto, kurio duomenų teiraujamas, arba jo įgalioto asmens elektroninio pašto adresas, arba nustatoma, kad Klientas nėra tinkamai įgaliotas gauti prašomą informaciją (nėra duomenų subjekto įgaliojimo dėl tokio informacijos teikimo būdo). Tokiu atveju (kai yra duomenų subjekto sutikimas dėl tokio informacijos teikimo būdo) klientui pasiūloma atvykti į Bendrovę arba naudoti kitus autentifikavimo būdus.
24. Tais atvejais, elektroninio pašto neatitikimų nėra nustatoma, tačiau Darbuotojas turi pagrįstų abejonų dėl kliento tapatybės, Darbuotojas turi teisę išsamiai nurodęs to priežastis asmens duomenis sudarančios informacijos elektroniniu paštu neteikti ir klientui pasiūlyti atvykti į Bendrovę arba naudoti kitus autentifikavimo būdus.
25. Kai teiraujamas asmens duomenis sudarančios informacijos apie duomenų subjektą, kuris nėra Bendrovės klientas (abonentas ar vartotojas), arba kai Bendrovės duomenų bazėje nėra duomenų subjekto, kurio asmens duomenų prašoma, elektroninio pašto adreso, yra laikoma, jog toks asmuo negali būti tinkamai autentifikuotas. Tokiu atveju informacija elektroniniu paštu neteikiama ir klientui pasiūloma atvykti į Bendrovę arba naudoti kitus autentifikavimo būdus.

VIII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Sutikrindama informaciją apie vardus, pavardes, mokėtojo kodus, elektroninio pašto adresus, telefonų numerius ar teises teikti asmens duomenis sudarančią informaciją tretiesiems asmenims Bendrovė remiasi su klientais sudarytomis sutartimis, jų pakeitimais ir papildymais, asmenų pateiktais prašymais bei kitais rašytiniais ar elektronine forma turimais dokumentais.
 27. Darbuotojai privalo laikytis asmens duomenų tvarkymo reikalavimų, užtikrinti tvarkomų duomenų konfidencialumą, vientisumą bei prieinamumą vadovaujantis galiojančiais Europos Sąjungos, Lietuvos Respublikos ir įmonės vidaus teisės aktais.
 28. Ši Tvarka peržiūrima ir, esant poreikiui, atnaujinama.
 29. Darbuotojai ir kiti atsakingi asmenys su Tvarka bei jos pakeitimais supažindinami pasirašytinai ar kitu būdu, neabejotinai įrodančiu informavimo faktą. Priėmus naują darbuotoją, jis su Tvarka privalo būti supažindintas pirmąją jo darbo dieną.
-