

PATVIRTINTA
AB „Šiaulių energija“
generalinio direktoriaus
2021 m. kovo d. įsakymu Nr. ____
9 priedas

AB “ŠIAULIŲ ENERGIJA” APTARNAVIMO TELEFONU BEI ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. AB „Šiaulių energija“ (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. Vykdamas klientų aptarnavimą telefonu ir elektroniniu paštu, vadovaujamas 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. **Interesantas** – 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 Tvarkoje nurodytais tapatybės patvirtinimo būdais procesas.
6. **Bendrojo pobūdžio informacija** – informacija apie šilumos ir/arba karšto vandens tiekėją, tiekiamo karšto vandens ir šilumos 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 interesantus telefonu ar el. paštu.
8. **Duomenų subjektas** - asmuo, kuriam priklauso Tvarkoje 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 Interesantų aptarnavimo telefonu ir/arba elektroniniu paštu uždaviniai – tinkamai teikti informaciją, susijusią su Bendrovės, kaip šilumos ir/arba karšto vandens tiekėjo tiekiamų paslaugų kokybe, paslaugų teikimo sąlygomis ir numatomais sutarčių sąlygų pakeitimais, sistemų eksploatavimu, modernizavimu, plėtra, renovacija, investicijomis į sistemos plėtrą ir renovaciją, paslaugų kainomis ir tarifais, jų struktūra, 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 Interesantą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:
 - 12.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
 - 12.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Bendrovės pavadinimą, savo vardą 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. jeigu pokalbio metu skambutis nutrūko, būtina perskambinti Interesantui, nepaisant to, ar skambino jis, ar buvo skambinama jam;

- 12.8. tuo atveju, jei Interesantas šaukia, grasina, keikiasi, Bendrovės darbuotojas gali įspėti asmenį dėl jo netinkamo bendravimo, o jei asmuo nereaguoja į įspėjimą, darbuotojas turi teisę informuoti Interesantą apie jo nepriimtina bendravimo toną, atsisveikinti ir baigti pokalbį;
- 12.9. kai Interesantui 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 Interesantas gali kalbėti;
- 12.10. kai kalbant telefonu reikia paprašyti, kad Interesantas palauktų (reikia laiko surasti asmenį dominančią informaciją ir pan.), atliekami tokie veiksmai:
 - 12.10.1. paklausama Interesanto, ar jis gali palaukti, ir glaustai paaiškinamos priežastys;
 - 12.10.2. nurodoma, kiek maždaug reikės laukti;
 - 12.10.3. sulaukiama Interesanto atsakymo ir padėkojama, kad jis sutinka laukti. Jeigu laukti atsisakoma, sutariama, kad bus perskambinta Interesantui nedelsiant, kai bus surasta jį dominanti informacija;
 - 12.10.4. jeigu yra techninės galimybės, įjungiamas skambučio užlaikymo mygtukas;
 - 12.10.5. sugrįžus prie pokalbio, padėkojama už laukimą;
- 12.11. kai Interesantą reikia sujungti su kitu darbuotoju, atliekami tokie veiksmai:
 - 12.11.1. paaiškinama, kodėl Interesantas perjungiamas ir kur bei paklausama, ar jis neprieštarauja būti perjungtas. Jeigu prieštarauja, pasiūloma palikti žinutę ir užtikrinama, kad žinutė pasieks reikiamą darbuotoją bei jis su Interesantu susisieks;
 - 12.11.2. įsitikinama, ar darbuotojas, su kuriuo jungiama, pakėlė telefono ragelį ir informuojama dėl ko skambinama;
- 12.12. kai Interesantas skambina darbuotojui, kuris šiuo metu negali atsilipti, atliekami tokie veiksmai:
 - 12.12.1. korektiškai ir pozityviai paaiškinamos priežastys, kodėl darbuotojas negali atsilipti;
 - 12.12.2. nurodoma, kada darbuotojas turėtų būti darbo vietoje, o jeigu tokia informacija nežinoma, pasiūloma palikti žinutę ir užtikrinama, kad žinutė pasieks reikiamą darbuotoją ir jis su Interesantu susisieks;
 - 12.12.3. pasiūloma Interesantui padėti, jeigu reikia sujungiant jį su kitu kompetentingu darbuotoju;
 - 12.12.4. priėmus Interesanto žinutę, būtina tiksliai užsirašyti jo vardą, pavardę, telefono numerį, trumpą informaciją, paaiškinančią, kodėl Interesantas skambino, darbuotojo kuriam skambinta, vardą, skambučio datą ir laiką bei nepamiršti jos perduoti darbuotojui, kuriam ji skirta;
- 12.13. kalbėti telefonu reikia įtakingamai, ramiai, glaustai, pasitikint savimi. Bendraujant būtina vartoti mandagius kreipinius. Visada reikia būti mandagiam, net ir tada, kai Interesantas kalba pakeltu tonu, leisti jam pasisakyti. Papildomų klausimų Interesantui galima užduoti tik tuomet, kai jis baigia kalbėti ar padaro pauzę.

13. Tuo atveju, jei pokalbis su interesantu 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 yra duomenų subjekto sutikimas dėl tokio informacijos teikimo būdo).
15. Darbuotojas, išklauses Interesanto 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 Interesantui teikiama informacija, sudaranti jo paties asmens duomenis:
- 16.1.1. Darbuotojas pasiteirauja skambinančiojo vardo ir pavardės, mokėtojo kodo bei objekto, kuris yra šilumos ir/ar karšto vandens tiekimo sutarties dalykas (namo, buto, patalpos) adresu;
- 16.1.2. Interesantas laikomas tinkamai autentifikuotu, kai jo pateikta informacija sutampa su Bendrovės duomenų bazėje esančia informacija apie tą duomenų subjektą, kurio asmens duomenų teirujamasi;
- 16.2. kai Interesantui teikiama informacija apie kitą asmenį:
- 16.2.1. Darbuotojas pasiteirauja skambinančiojo asmens vardo ir pavardės;
- 16.2.2. Darbuotojas pasiteirauja duomenų subjekto vardo ir pavardės, mokėtojo kodo bei objekto, kuris yra šilumos ir/ar karšto vandens tiekimo sutarties dalykas (namo, buto, patalpos) adresu;
- 16.2.3. Interesantas laikomas tinkamai autentifikuotu, kai jo pateikta informacija sutampa su Bendrovės duomenų bazėje esančia informacija apie tą duomenų subjektą, kurio asmens duomenų teirujamasi ir įsitikinama, jog skambinantysis asmuo yra tinkamai įgaliotas šią informaciją gauti.
17. Interesantas nelaikomas tinkamai autentifikuotu, asmens duomenis sudaranti informacija telefonu neteikiama ir Interesantui pasiūloma atvykti į Bendrovę, kai nustatomi bent vieno iš duomenų neatitikimai, arba nustatoma, kad Interesantas nėra tinkamai įgaliotas gauti prašomą informaciją.
18. Tais atvejais, jei duomenų neatitikimų nėra nustatoma, tačiau Darbuotojas turi pagrįstų abejonių dėl Interesanto tapatybės, Darbuotojas turi teisę asmens duomenis sudarančios informacijos telefonu neteikti ir Interesantui pasiūlyti atvykti į Bendrovę.
19. Kai teirujamasi asmens duomenis sudarančios informacijos apie duomenų subjektą, kuris nėra Bendrovės klientas, arba kai Bendrovės duomenų bazėje nėra duomenų subjekto, kurio

asmens duomenų prašoma, kontaktinių duomenų, yra laikoma, jog toks asmuo negali būti tinkamai autentifikuotas. Tokiu atveju informacija telefonu neteikiama ir Interesantui 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 ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ BENDRIEJI REIKALAVIMAI

21. Darbuotojas, aptarnaujantis Interesantą 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 ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ 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 ;
 - 22.2. duomenų subjekto tinkamai įgaliotam asmeniui (kai yra duomenų subjekto sutikimas dėl tokio informacijos teikimo būdo) – to įgalioto asmens elektroninio pašto adresu, esančiu Bendrovės duomenų bazėje.
23. Interesantas, besikreipiantis dėl informacijos, sudarančios asmens duomenis, nelaikomas tinkamai autentifikuotu ir asmens duomenis sudaranti informacija elektroniniu paštu neteikiama, kai kreipiamasi iš elektroninio pašto adresu, kuris nėra Bendrovės duomenų bazėje nurodytas kaip duomenų subjekto, kurio duomenų teiraujamas, arba jo įgalioto asmens elektroninio pašto adresu, arba nustatoma, kad Interesantas nėra tinkamai įgaliotas gauti prašomą informaciją (nėra duomenų subjekto sutikimo dėl tokio informacijos teikimo

būdo). Tokiu atveju (kai yra duomenų subjekto sutikimas dėl tokio informacijos teikimo būdo) Interessantui pasiūloma atvykti į Bendrovę arba naudoti kitus autentifikavimo būdus.

24. Tais atvejais, elektroninio pašto neatitikimų nėra nustatoma, tačiau Darbuotojas turi pagrįstų abejonių dėl Interessanto tapatybės, Darbuotojas turi teisę asmens duomenis sudarančios informacijos elektroniniu paštu neteikti ir Interessantui pasiūlyti atvykti į Bendrovę arba naudoti kitus autentifikavimo būdus.
25. Kai teirujamasi 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 adresu, yra laikoma, jog toks asmuo negali būti tinkamai autentifikuotas. Tokiu atveju informacija elektroniniu paštu neteikiama ir Interessantui 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 ne rečiau kaip vieną kartą per dvejus kalendorinius metus.
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.