

SUMOKĖTOS VIETINĖS RINKLIAVOS UŽ AUTOMOBILIŲ STOVĖJIMĄ, NAUDOJANTIS MOBILIŲŲ OPERATORIŲ TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS (SIUNČIANT TRUMPĄSIAS MOBILIOJO RYŠIO ŽINUTES SMS ARBA UŽSAKANT MOKAMĄ STOVĖJIMĄ *m. Parking* PROGRAMA) GRAŽINIMO TVARKOS APRAŠAS

I. Bendrosios nuostatos

1. Sumokėtos vietinės rinkliavos už automobilių stovėjimą, naudojantis mobiliųjų operatorių teikiamomis paslaugomis, siunčiant trumpąsias mobiliojo ryšio žinutes arba užsakant mokamą stovėjimą *m. Parking* programa (toliau – *m. Parking* sistema) gražinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) reglamentuoja vietinės rinkliavos už automobilių stovėjimą, kliento sumokėtos naudojantis *m. Parking* sistema, gražinimo tvarką.

2. Tvarkoje minima vietinės rinkliavos mokėjimo tvarka nustatyta Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2011 m. liepos 13 d. sprendimu Nr. 1-127 „Dėl vietinės rinkliavos už naudojimąsi tarybos nustatytais mokamomis vietomis automobiliams statyti nuostatų tvirtinimo“ patvirtintuose Vietinės rinkliavos už naudojimąsi tarybos nustatytais mokamomis vietomis automobiliams statyti nuostatuose (su vėlesniais pakeitimais) (toliau – Nuostatai).

II. Rinkliavos gražinimo atvejai

3. Sumokėta vietinė rinkliava gražinama įvykus *m. Parking* sistemos techniniam sutrikimui, dėl kurio klientas negalėjo nutraukti užsakytos paslaugos ir/arba neveikė *m. Parking* sistemoje numatytos informavimo priemonės ar įvykus kitokio pobūdžio techniniams sistemos gedimams.

III. Klientų kreipimosi dėl rinkliavos gražinimo ir rinkliavos gražinimo procedūros

4. Klientų kreipimosi procedūra:

4.1. Klientas, pastebėjęs *m. Parking* sistemos techninį sutrikimą, dėl kurio galimai buvo neteisingai sumokėta vietinė rinkliava, savo iniciatyva gali jam patogiu būdu (elektroninio pašto adresais info@parking.lt, m.parking@parking.lt, faksu (8 5) 231 3138, adresu Tiltų g. 14, Vilniuje arba atvykęs į Klientų aptarnavimo centrą Gedimino pr. 9A, Vilniuje) pateikti prašymą (tą patį mėnesį, kada įvyko sistemos sutrikimas, bet ne vėliau kaip iki kito mėnesio 15 dienos) situacijos nagrinėjimui. Prašymas teikiamas laisvos formos, jame nurodant galimo sutrikimo datą ir laiką, telefono numerį, iš kurio atliktas mokėjimas, kitą papildomą informaciją, kuri gali būti naudinga nagrinėjant pateiktą prašymą.

4.2. Klientas apie *m. Parking* sistemos sutrikimą ir/ar galimai neteisingai sumokėtą vietinę rinkliavą gali pranešti telefonų numeriais (8 5) 231 3138 arba (8 5) 234 5930. Kliento pateikta informacija (su visais reikalingais kliento duomenimis – telefono numeriu, automobilio valstybiniu numeriu, elektroninio pašto adresu ir pan.) registruojama vieningame elektroniniame registre. Jei skambutį priimančiam darbuotojui iš anksto yra žinoma apie *m. Parking* sistemos techninį sutrikimą ir jis iškart pagal turimus duomenis gali identifikuoti kliento problemą ir jos pagrįstumą, darbuotojas suteikia informaciją klientui, kaip ir kur jis gali užpildyti ir pateikti prašymą dėl rinkliavos gražinimo.

5. Klientų pateiktus prašymus nagrinėja Automobilių stovėjimo priežiūros departamento vadovo įgalioti darbuotojai. Sprendimas gražinti sumokėtą rinkliavą priimamas tuo atveju, jeigu nustatoma, kad buvo *m. Parking* sistemos techninis sutrikimas. Jeigu rinkliava negražintina, klientui siunčiamas atsakymas, kuriame nurodomos rinkliavos negražinimo aplinkybės. Jeigu rinkliava gražintina – klientas informuojamas, kaip ir kur jis gali užpildyti ir pateikti nustatytos formos prašymą dėl rinkliavos gražinimo.

6. Klientų prašymai nagrinėjami Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatyme nustatytais terminais.

7. Nustačius vietinės rinkliavos gražinimo atvejį, SĮ „Susisiekimų paslaugos“ siunčia pranešimą į Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Finansų departamentą dėl neteisingai sumokėtos vietinės rinkliavos gražinimo klientui. Kartu su SĮ „Susisiekimų paslaugos“ pranešimu pateikiama kliento užpildyto prašymo kopija. Vilniaus miesto savivaldybės administracijos departamentas perveda gražintinos vietinės rinkliavos sumą klientui į banko sąskaitą, nurodytą prašyme. Vietinė rinkliava nėra gražinama grynaisiais pinigais.

8. Kai kuriais atvejais (įvykus *m. Parking* sistemos sutrikimui, kurio metu nuostolius patyrė itin didelė klientų grupė ir/arba nuostoliai patirti dėl mobiliojo ryšio operatoriaus sistemos sutrikimo), vietinė rinkliava gali būti gražinama klientui, mažinant mobiliojo ryšio operatoriaus klientui išrašomos sąskaitos už ryšio paslaugas sumą.

9. SĮ „Susisiekimo paslaugos“ neadministruoja paslaugos inicijavimo mokesčio (mokestis mokamas mobilio ryšio operatoriams už naudojimąsi paslauga), todėl šio mokesčio SĮ „Susisiekimo paslaugos“ negražina. Dėl paslaugos inicijavimo mokesčio klientas turėtų kreiptis į mobilio ryšio operatorių.

IV. Baigiamosios nuostatos

10. Klientų pateikta informacija apie *m. Parking* sistemos techninius sutrikimus yra registruojama vieningame elektroniniame sutrikimų registre. Sutrikimus registruoja SĮ „Susisiekimo paslaugos“ Automobilių stovėjimo priežiūros departamento darbuotojai.

11. Automobilių stovėjimo priežiūros departamento atsakingi darbuotojai telefonu, elektroniniu paštu, paštu, faksu, raštu, gautų pranešimų pagrindu registruoja *m. Parking* sistemos techninius sutrikimus vieningame elektroniniame sutrikimų registre, nagrinėja klientų prašymus dėl vietinės rinkliavos gražinimo, rengia atsakymus klientams, kreipiasi į Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Finansų departamentą dėl vietinės rinkliavos gražinimo klientui.

12. SĮ „Susisiekimo paslaugos“ darbuotojai telefonu ir elektroniniu paštu gautų pranešimų pagrindu registruoja *m. Parking* sistemos techninius sutrikimus vieningame elektroniniame sutrikimų registre, perduoda informaciją *m. Parking* sistemą prižiūrinčioms rangovinėms organizacijoms, imasi kitų nuo SĮ „Susisiekimo paslaugos“ priklausančių veiksnių sutrikimams pašalinti, informuoja Automobilių stovėjimo priežiūros departamento darbuotojus apie sutrikimų priežastis, kurių pagrindu yra priimami sprendimai dėl vietinės rinkliavos gražinimo, rengiami atsakymai klientams.

13. Įvykus *m. Parking* sistemos sutrikimui, kurio metu nuostolius patyrė itin didelė vartotojų grupė (50 ir daugiau klientų), pagal SĮ „Susisiekimo paslaugos“ Automobilių stovėjimo priežiūros departamento sudarytus sąrašus rinkliavos gražinimas derinamas su mobiliaisiais operatoriais, bet ne vėliau kaip iki einamojo mėnesio paskutinės darbo dienos. Įvykus *m. Parking* sistemos sutrikimui paskutinėmis einamojo mėnesio dienomis, su operatoriais atskirai derinamasi dėl rinkliavos gražinimo klientams terminų. Įvykus minėto pobūdžio *m. Parking* sistemos sutrikimui ir esant klientų kreipimuisi vartotojai apie rinkliavos gražinimą informuojami jiems priimtinu būdu (telefonu, elektroniniu paštu ar kitu būdu).
