

## UAB „VILNIAUS VANDENYS“ VIEŠAI SKELBIAMOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Vilniaus vandenys“ viešai skelbiamos prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau - Tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau - asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų pateikimo tvarką UAB „Vilniaus vandenys“ (toliau - Bendrovė) bei Bendrovės priimtų sprendimų apskundimo tvarką. Tvarkoje nustatomi prašymų ir skundų privalomi elementai, pateikimo būdai, nagrinėjimo terminas ir kitos su tuo susijusios asmenų ir/ar Bendrovės teisės bei pareigos. Ši Tvarka viešai skelbiama Bendrovės interneto svetainėje [www.vv.lt](http://www.vv.lt).

2. Vadovaujantis Tvarka nagrinėjami prašymai ir skundai, susiję su Bendrovės vykdoma veikla, Bendrovės padalinių ar darbuotojų veikla ar neveikimu.

3. Nagrinėjant prašymus ir skundus Bendrovė vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, objektyvumo, operatyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo teisėmis, bendradarbiavimo principais, Lietuvos Respublikos įstatymais bei Bendrovės vidaus teisės aktais.

4. Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis.

5. Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Bendrovę, kuriame asmuo nurodo, kad jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

### II. PRAŠYMO ARBA SKUNDO PATEIKIMAS

6. Prašymas arba skundas gali būti pateikiamas elektroniniu paštu [info@vv.lt](mailto:info@vv.lt), faksu, paštu, užpildant anketą internetiniame puslapyje [www.vv.lt](http://www.vv.lt) arba atvykus į Klientų aptarnavimo centrą. Bendrovės rekvizitai skelbiami interneto tinklapyje [www.vv.lt](http://www.vv.lt).

7. Prašymui arba skundui taikomi šie reikalavimai:

7.1. prašymas arba skundas turi būti surašytas įskaitomai valstybine kalba;

7.2. prašyme arba skunde turi būti nurodyti tapatybės duomenys - vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris, elektroninis paštas (jei asmuo jį turi) ryšiui palaikyti (kai prašymą arba skundą pateikia fizinis asmuo) arba įmonės pavadinimas, įmonės kodas, buveinės adresas, telefonas, elektroninis paštas, kiti kontaktiniai duomenys (kai prašymą arba skundą pateikia juridinis asmuo);

7.3. prašymas arba skundas turi būti su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais (jei tokie yra). Jei prašyme arba skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia Bendrovės ir prašymą arba skundą pateikusio asmens sudaryta sutartimi, turėtų būti nurodyta sutarties pavadinimas, data ir/ar numeris;

7.4. prašymas arba skundas turi būti pasirašytas (jeigu prašymas arba skundas yra pateikiamas popierine forma). Jei prašymą arba skundą pateikia įgaliotas atstovas - prie prašymo arba skundo pridedamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

### **III. PRAŠYMO ARBA SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYO PATEIKIMAS**

8. Fizinio asmens (vartotojo) prašymas arba skundas išnagrinėjamas ir atsakymas į jį išsiunčiamas per 14 kalendorinių dienų nuo prašymo arba skundo gavimo dienos, kitais atvejais - per 30 kalendorinių dienų. Priklausomai nuo konkrečios situacijos sudėtingumo bei tais atvejais, kai pateikti atsakymą į prašymą ar skundą reikia papildomos informacijos iš kitų subjektų, prašymo arba skundo nagrinėjimo trukmė gali būti pratęsta. Apie pratęsimą asmenys informuojami atskiru pranešimu raštu nepraleidus aukščiau nurodytų terminų.

9. Jei pateiktas prašymas arba skundas neatitinka reikalavimų, Bendrovė per 5 darbo dienas turi teisę paprašyti patikslinti prašymo arba skundo esmę arba pateikti papildomą informaciją (pvz., dokumentų kopijas, kitus reikiamus duomenis). Atsakymo į prašymą arba skundą pateikimo terminas sustabdomas iki bus aiškus prašymo arba skundo patikslinimas ir/ar pateikti papildomi duomenys, dokumentai.

10. Atsakymas į prašymą arba skundą pateikiamas lietuvių kalba.

11. Atsakymas paprastai pateikiamas ta forma, kuria gaunamas prašymas arba skundas (pvz., į elektroniniu paštu gautą prašymą arba skundą Bendrovė turi teisę atsakyti elektroniniu paštu), jeigu prašymą arba skundą pateikęs asmuo nenurodo kito atsakymo gavimo būdo.

12. Tais atvejais, kai prašymas arba skundas patenkinamas šalims pakeičiant esamą ar sudarant naują sutartį, bendrovė turi teisę laikyti, jog ginčas išspręstas, ir atskiro atsakymo į prašymą arba skundą neteikti.

13. Bendrovė turi teisę prašymo ar skundo nenagrinėti, jei:

13.1. prašymas arba skundas surašytas neįskaitomai arba ne valstybine kalba;

13.2. Bendrovė neįgaliota ar nekompetentinga spręsti prašyme ar skunde keliamo klausimo (-ų);

13.3. tas pats asmuo pakartotinai kreipiasi tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių, nepateikdamas naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti priimtą sprendimą, kai jam jau buvo atsakyta;

13.4. prašymas arba skundas yra nepasirašytas (jeigu prašymas arba skundas yra pateikiamas popierine forma).

14. Jei prašymas arba skundas paliekamas nenagrinėtu, Bendrovė ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo arba skundo gavimo dienos apie tai raštu praneša asmeniui, paaiškindama atsisakymo nagrinėti prašymą arba skundą motyvus.

### **IV. VARTOTOJŲ TEISIŲ IR INTERESŲ GYNIMAS**

15. Vartotojas, manantis, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus, išskyrus atvejus, kai vartotojas tiesiogiai kreipiasi į teismą. Vartotojas privalo kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

16. Vartotojų ir geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų ginčai sprendžiami ne teismine tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą.

17. Vartotojas turi teisę ginti savo teises ar teisėtus interesus ir kitais, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme nenumatytais, teisėtais būdais.

## V. SPRENDIMO APSKUNDIMAS

18. Bendrovės priimtas sprendimas gali būti apskūstas teisės aktų nustatyta tvarka.

19. Vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją ne vėliau negu per 1 metus nuo kreipimosi į Bendrovę.

20. Abonentų ir vartotojų skundus nagrinėja šios institucijos:

1) **Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba** – abonentų ir vartotojų skundus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų;

2) **Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba** – vartotojų skundus dėl geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, geriamojo vandens apskaitos, vandentiekio avarijų, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo.

3) **savivaldybių institucijos** – abonentų ir vartotojų skundus dėl geriamojo vandens išgavimo, tiekimo, paviršinių nuotekų tvarkymo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo organizavimo ir koordinavimo, geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros objektų, būtinų viešajam geriamojo vandens tiekimui ir (arba) nuotekų tvarkymui, perdavimo ar naudojimo šiame įstatyme nurodytais būdais organizavimo;

4) **Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija** – ginčus, kylančius iš sutartinių santykių, išankstinio privalomo ginčų sprendimo ne teisme tvarka tarp geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų, abonentų ir vartotojų 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.

21. Ginčai, kurių nepavyksta išspręsti išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka, teisės aktų nustatyta tvarka sprendžiami teisme.