

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Patvirtinimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ viešai skelbiamos prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas	Teisės skyrius	2024-12-17 Nr. VTA-I24-268	Patvirtintas	1 iš 4

UAB „VILNIAUS VANDENYS“ VIEŠAI SKELBIAMOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS	
Tikslas	Užtikrinti efektyvų ir skaidrų prašymų ir skundų nagrinėjimą UAB „Vilniaus vandenys“, reglamentuojant jų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarką, bei apibrėžiant UAB „Vilniaus vandenys“. ir asmenų teises ir pareigas.
Taikymo sritis	Taikomas fiziniams ir juridiniams asmenims, pateikiantiems prašymus ar skundus UAB „Vilniaus vandenys“.
Susiję teisės aktai	UAB „Vilniaus vandenys“ klientų aptarnavimo standartas. UAB „Vilniaus vandenys“ konfidencialios informacijos valdymo taisyklės. UAB „Vilniaus vandenys“ klientų kreipinių valdymo tvarkos aprašas. UAB „Vilniaus vandenys“ komunikacijos valdymo procesų taisyklės.

1.

SPECIALIOSIOS SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1

2.

BENDROSIOS NUOSTATOS

1

3.

REIKALAVIMAI PRAŠYMO AR SKUNDO PATEIKIMUI IR TURINIUI

2

4.

PRAŠYMO ARBA SKUNDO ĮVERTINIMAS PRIĖMIMAS, NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMAS

2

5.

SKUNDO NAGRINĖJIMO TERMINAI IR SPRENDIMO APSKUNDIMAS

3

6.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

4

1. SPECIALIOSIOS SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

Anoniminis prašymas ar skundas	Prašymas ar skundas, iš kurio turinio nėra galimybės nustatyti prašymą ar skundą teikiančio asmens tapatybės.
Bendrovė	UAB „Vilniaus vandenys“.
Darbuotojas	Asmuo, pasirašęs darbo sutartį su Bendrove.
Papildomi dokumentai ir kita informacija	Dokumentai ir kita informacija, reikalingi Bendrovei prašymo ar skundo nagrinėjimui, bei sprendimo priėmimui, kurių Bendrovė neturi.
Pareiškėjas	Prašymą ar skundą Bendrovei pateikęs fizinis arba juridinis asmuo.
Prašymas	Su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs Pareiškėjo kreipimasis.
Skundas	Pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę, kuriame Pareiškėjas nurodo, kad jo manymu, yra pažeistos jo ar jo atstovaujamo asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.
Sprendimas	Bendrovės sprendimas, priimtas išnagrinėjus prašymą ar skundą.
Tvarkos aprašas	Viešai skelbiamos prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas.

2. BENDROSIOS NUOSTATOS

2.1. Tvarkos aprašas reglamentuoja Bendrovės gautų fizinių ir juridinių asmenų Prašymų ir Skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarką. Taip pat apibrėžia Bendrovės priimtų sprendimų apskundimo procedūrą. Tvarkos aprašas nustato esminius reikalavimus Prašymams ir Skundams, tokius kaip privalomi dokumento elementai, pateikimo būdai, nagrinėjimo terminai bei atsakymų pateikimo tvarka. Be to, šiame Tvarkos apraše detalizuojamos teisės ir

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Patvirtinimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ viešai skelbiamos prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas	Teisės skyrius	2024-12-17 Nr. VTA-I24-268	Patvirtintas	2 iš 4

pareigos, susijusios su Prašymų ir Skundų pateikimu, jų nagrinėjimu, taip pat su Bendrovės veiksmams, kai Prašymas ar Skundas yra nagrinėjamas.

2.2. Tvarkos aprašas užtikrina skaidrumą ir aiškumą tiek asmenims, kurie pateikia Prašymus ar Skundus, tiek ir Bendrovei, kuri atsako už jų nagrinėjimą ir priimtų sprendimų teisėtumą. Visos Tvarko apraše nustatytos nuostatos taikomos tiek fiziniams, tiek juridiniams asmenims, kurie kreipiasi į Bendrovę dėl įvairių klausimų, susijusių su vykdoma veikla. Šis Tvarkos aprašas viešai skelbiamas Bendrovės interneto svetainėje www.vv.lt, kad su juo galėtų susipažinti visi suinteresuoti asmenys ir užtikrinti, kad jų Prašymai ir Skundai būtų nagrinėjami pagal nustatytus reikalavimus.

3. REIKALAVIMAI PRAŠYMO AR SKUNDO PATEIKIMUI IR TURINIUI

3.1. Prašymas arba Skundas gali būti pateikiamas elektroniniu paštu info@vv.lt, paštu, užpildant anketą internetiniame puslapyje www.vv.lt arba atvykus į Klientų aptarnavimo centrą. Bendrovės rekvizitai skelbiami interneto tinklapyje www.vv.lt.

3.2. Prašymui arba Skundui taikomi šie reikalavimai:

- 3.2.1. Prašymas arba Skundas turi būti surašytas įskaitomai valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą;
- 3.2.2. 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);
- 3.2.3. 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;
- 3.2.4. 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.

3.3. Anoniminiai skundai nenagrinėjami.

4. PRAŠYMO ARBA SKUNDO ĮVERTINIMAS, PRIĖMIMAS, NAGRINĖJIMAS IR ATSISAKYMAS

4.1. Bendrovei gavus Prašymą arba Skundą, įvertinama:

- 4.1.1. ar Prašymas ir Skundas pateiktas tinkamo Pareiškėjo;
- 4.1.2. ar pateikti atstovo įgaliojimus patvirtinantys dokumentai, kai Prašymas ar Skundas teikiamas per atstovą;
- 4.1.3. ar yra būtina gauti Papildomų dokumentų ar kitos informacijos iš Pareiškėjo;
- 4.1.4. ar nėra aplinkybių, kurioms esant Prašymas ar Skundas yra nenagrinėjimas Tvarkos apraše nustatytais atvejais.

4.2. Bendrovei priėmus gautą Prašymą arba Skundą atsakymas į Prašymą arba Skundą yra pateikiamas lietuvių kalba.

4.3. Bendrovės 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.

4.4. Tais atvejais kai Pareiškėjo Prašymas ar Skundas yra patenkinamas visa apimtimi, Bendrovė turi teisę nenurodyti Prašymo ar Skundo patenkinimo pagrindo.

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Patvirtinimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ viešai skelbiamos prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas	Teisės skyrius	2024-12-17 Nr. VTA-I24-268	Patvirtintas	3 iš 4

- 4.5. Pareiškėjo Skundą Bendrovė nagrinėja neatlygintinai.
- 4.6. Išnagrinėjus Prašymą ar Skundą ar jo dalį, Bendrovė priima sprendimą.
- 4.7. Jei pateiktas Prašymas arba Skundas neatitinka reikalavimų, Bendrovė per 5 darbo dienas turi teisę paprašyti patikslinti arba pateikti Papildomus dokumentus ir kitą 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.
- 4.8. Apie Prašymo ar Skundo nagrinėjimo termino pratęsimą informuojama raštu ne vėliau kaip sueinant Prašymo ar Skundo nagrinėjimo terminui. Informuojant apie Prašymo ar Skundo nagrinėjimo termino pratęsimą, Pareiškėjui nurodomos termino pratęsimo priežastys:
 - 4.8.1. Prašyme ar Skunde nurodytų ar Prašymo ar Skundo nagrinėjimo metu paaiškėjusių aplinkybių sudėtingumas;
 - 4.8.2. didelė informacijos apimtis;
 - 4.8.3. skundžiamo asmens veiksmų tęstinis pobūdis;
 - 4.8.4. kitos objektyvios priežastys (Bendrovės personalo kaita, išaugusios darbų apimtys, žmoniškųjų išteklių trūkumas ir kt.).
- 4.9. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti Prašymą ar Skundą tais atvejais kai:
 - 4.9.1. Prašymas arba Skundas surašytas neįskaitomai arba ne valstybine kalba;
 - 4.9.2. Prašymas arba Skundas yra nepasirašytas (jeigu Prašymas arba Skundas yra pateikiamas popierine forma);
 - 4.9.3. Skunde nurodytos aplinkybės, kurios galimai pažeidė Pareiškėjo teises ar teisėtus interesus nėra susijusios su Bendrovės vykdoma veikla, Bendrovė nėra įgaliota priimti sprendimų ar kitaip kontroliuoti šių aplinkybių arba Bendrovė nėra atsakinga už šias aplinkybes pagal galiojančius teisės aktus ir susitarimus tarp Bendrovės ir Pareiškėjo;
 - 4.9.4. Bendrovė jau išnagrinėjusi Pareiškėjo Prašymą ar Skundą tuo pačiu pagrindu, o pakartotinai teikiamame Prašyme ar Skunde Pareiškėjas nepateikia naujų aplinkybių arba pagrįstų papildomų argumentų, kurie iš esmės keistų anksčiau išnagrinėto Prašymo ar Skundo sprendimo pagrindą.
- 4.10. Sprendimas atsisakyti nagrinėti Skundą ar jo dalį turi būti priimtas ir Pareiškėjas apie tai informuotas per 8 kalendorinių dienų nuo Prašymo ar Skundo gavimo Bendrovei dienos.
- 4.11. Jeigu Bendrovė Tvarkos apraše nustatyta tvarka neinformuoja Pareiškėjo apie atsisakymą nagrinėti Prašymą ar Skundą ar jo dalį, laikoma, kad visas Prašymas ar Skundas priimtas nagrinėti.

5. SKUNDO NAGRINĖJIMO TERMINAI IR SPRENDIMO APSKUNDIMAS

- 5.1. Fizinio asmens (vartotojo) Prašymas arba Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas į jį išsiunčiamas per 10 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.
- 5.2. Bendrovės priimtas sprendimas gali būti apskųstas teisės aktų nustatyta tvarka.
- 5.3. Vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją ne vėliau negu per 1 metus nuo kreipimosi į Bendrovę.
- 5.4. Abonentų ir vartotojų Skundus nagrinėja šios institucijos:
 - 5.4.1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – vartotojų Skundus dėl geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, geriamojo vandens apskaitos,

Norminis vidaus teisės aktas	Savininkas	Patvirtinimo data ir Nr.	Statusas	Psl.
UAB „Vilniaus vandenys“ viešai skelbiamos prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas	Teisės skyrius	2024-12-17 Nr. VTA-I24-268	Patvirtintas	4 iš 4

vandentiekio avarijų, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo.

- 5.4.2. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba – abonentų ir vartotojų Skundus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų;
- 5.4.3. Savivaldybių vykdomosios 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;
- 5.4.4. 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.
- 5.5. Ginčai, kurių nepavyksta išspręsti išankstine Skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka, teisės aktų nustatyta tvarka sprendžiami teisme.

6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 6.1. Tvarkos aprašas peržiūrimas ir, esant poreikiui, atnaujinamas ne rečiau kaip kartą per metus.
- 6.2. Už Tvarkos aprašo peržiūrą, koregavimą ir atnaujinimą yra atsakingas Teisės skyrius.
- 6.3. Šis Tvarkos aprašas yra tvirtinama ir keičiamas Bendrovės generalinio direktoriaus įsakymu.