

## UAB „ŠIAULIŲ VANDENYS“ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Šiaulių vandenys“ skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų skundų (toliau – skundai) pateikimo, priėmimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų į juos teikimo tvarką, taip pat sprendimų apskundimo procedūrą.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymu ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu.

3. Šio Aprašo tikslas yra užtikrinti, kad kiekvienas fizinio ar juridinio asmens kreipimasis į UAB „Šiaulių vandenys“ (toliau – Bendrovė) būtų išnagrinėtas operatyviai, skaidriai, objektyviai ir vadovaujantis protingumo, ekonomiškumo bei sąžiningumo principais.

4. Šis Aprašas viešai skelbiamas Bendrovės interneto svetainėje <https://www.siauliuvandenys.lt/>.

5. Apraše vartojamos pagrindinės sąvokos:

5.1. atsakymas – Bendrovės nustatyta tvarka parengtas ir įgalioto asmens pasirašytas dokumentas, kuriame pateikiami skundo nagrinėjimo rezultatai, priimtas sprendimas dėl pareiškėjo reikalavimų arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą;

5.2. papildoma informacija – dokumentai, duomenys ar paaiškinimai, kurių Bendrovė neturi, bet kurie yra būtini skundo nagrinėjimui ir sprendimo priėmimui;

5.3. pareiškėjas – skundą Bendrovei pateikęs fizinis arba juridinis asmuo, taip pat jų įgalioti atstovai.

5.4. skundas – pareiškėjo rašytinis (įskaitant elektroninę formą) kreipimasis, kuriame nurodoma, kad Bendrovė ar jos darbuotojai savo veiksmais, neveikimu ar priimtais sprendimais galimai pažeidė pareiškėjo teises ar teisėtus interesus, taip pat reiškiamos pretenzijos.

6. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos suprantamos ir aiškinamos taip, kaip jos apibrėžtos Aprašo 2 punkte nurodytuose įstatymuose.

### II SKYRIUS REIKALAVIMAI SKUNDO PATEIKIMUI

7. Pareiškėjai, manydami, kad Bendrovė pažeidė su geriamojo vandens tiekimu bei nuotekų tvarkymo, įskaitant ir paviršinių nuotekų tvarkymo, paslaugos teikimu susijusias jų teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę kreiptis į Bendrovę.

8. Skundai gali būti teikiami šiais būdais:

8.1. elektroninėmis priemonėmis:

8.1.1. naudojantis Bendrovės elektroninių dokumentų siuntimo sistema (toliau – EDS), jei pareiškėjas yra šios sistemos naudotojas;

8.1.2. elektroniniu paštu, siunčiant laišką adresu [office@siauliuvandenys.lt](mailto:office@siauliuvandenys.lt) (arba kitu Bendrovės el. pašto adresu, nurodytu sutartyje).

8.2. paštu arba per kurjerį siunčiant korespondenciją adresu Vytauto g. 103, LT-77160 Šiauliai;

8.3. tiesiogiai atvykus į Klientų aptarnavimo ir pardavimų skyrių adresu Vytauto g. 103, Šiauliai.

9. Pateikiamas Skundas turi atitikti šiuos reikalavimus:

9.1. turi būti surašytas valstybine (lietuvių) kalba, tvarkingai ir įskaitomai. Nevalstybine kalba gauti skundai nagrinėjami bendra tvarka, jei Bendrovė turi galimybę išversti turinį, arba pareiškėjo prašoma pateikti vertimą;

9.2. turėti privalomus rekvizitus:

9.2.1. fiziniams asmenims: vardą, pavardę, gyvenamosios vietos adresą (korespondencijai), kontaktinį telefoną ir el. pašta (jei turi);

9.2.2. juridiniams asmenims: pavadinimą, įmonės kodą, buveinės adresą, atstovaujančio asmens duomenis.

9.3. dokumente turi būti aiškiai suformuluota skundo esmė: nurodyta kokios pareiškėjo teisės ar teisėti interesai ir koku būdu buvo pažeisti, aprašytos ginčo aplinkybės ir pateiktas konkretus reikalavimas Bendrovei.

10. Prie skundo turi būti pridėti turimi dokumentai ar jų kopijos, pagrindžiantys skundžiamas aplinkybes (pvz., sąskaitų kopijos, susirašinėjimo istorija, nuotraukos, kvitai ir kt.).

11. Skundas, kurio forma pateikiama internetiniu adresu [www.siauliuvandenys.lt](http://www.siauliuvandenys.lt), turi būti surašytas raštu ir pasirašytas pareiškėjo arba jo įgalioto atstovo. Skundą pasirašiusio asmens tapatybę nustatoma pagal asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba naudojantis EDS. Jei skundą teikia įgaliotas atstovas, jis papildomai privalo pateikti atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą.

12. Tais atvejais, kai dėl pasirinkto skundo pateikimo būdo nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo arba jo įgalioto atstovo, o atsakymui parengti būtina atskleisti konfidencialią informaciją Bendrovė pateikia tik bendro pobūdžio atsakymą.

13. Anoniminiai skundai (kai nenurodytas vardas, pavardė / pavadinimas ar adresas) yra registruojami bendra tvarka, tačiau Bendrovės vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nenagrinėjami.

### **III SKYRIUS SKUNDO PRIĖMIMAS, VERTINIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

14. Visi gauti skundai registruojami Bendrovės dokumentų valdymo sistemoje jų gavimo dieną, suteikiant registracijos numerį.

15. Jei skundas gautas ne darbo valandomis, poilsio ar švenčių dieną, jis registruojamas kitą darbo dieną.

16. Bendrovė, gavusi skundą, ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas atlieka pirminį vertinimą:

16.1. ar skundas pateiktas tinkamo asmens;

16.2. ar skundo nagrinėjimas priklauso Bendrovės kompetencijai;

16.3. ar pateikti visi būtini dokumentai ir informacija;

16.4. ar nėra Aprašo 17 punkte numatytų atsisakymo pagrindų.

17. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą (arba jo dalį), jei:

17.1. skundas yra neįskaitomas, jo turinys nesuprantamas ir dėl to neįmanoma nustatyti pareiškėjo reikalavimo;

17.2. skundas nepasirašytas (išskyrus elektroniniu būdu identifikuotus asmenis);

17.3. Bendrovė nėra kompetentinga spręsti iškeltų klausimų (tokiu atveju, jei įmanoma, pareiškėjui nurodoma institucija, į kurią reiktų kreiptis);

17.4. dėl to paties dalyko ir tų pačių aplinkybių Bendrovė jau yra pateikusi atsakymą ir pareiškėjas nepateikia naujų faktinių aplinkybių ar argumentų (pakartotinis skundas).

18. Apie sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą pareiškėjas informuojamas raštu ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo, nurodant atsisakymo motyvus.

19. Jei skundui išnagrinėti trūksta informacijos, Bendrovė turi teisę kreiptis į pareiškėją prašydama pateikti papildomą informaciją. Tokiu atveju skundo nagrinėjimo terminas gali būti stabdomas, kol bus gauta reikiama informacija, arba terminas skaičiuojamas iš naujo nuo dokumentų gavimo dienos.

20. Pareiškėjo skundą Bendrovė nagrinėja neatlygintinai.

21. Skundas nagrinėjamas vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir protingumo principais, visapusiškai patikrinant skunde nurodytas aplinkybes.

22. Atsakymas į pareiškėjo skundą pateikiamas valstybine kalba (lietuvių) ir tokiu pačiu būdu (paštu, el. paštu, EDS), koku buvo gautas skundas, nebent pareiškėjas skunde aiškiai nurodė kitą pageidaujamą atsakymo gavimo būdą.

#### **IV SKYRIUS NAGRINĖJIMO TERMINAI, SPRENDIMO PRIĖMIMAS IR SPRENDIMO APSKUNDIMO TVARKA**

23. Skundai išnagrinėjami ir atsakymas raštu pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, skaičiuojant nuo kitos darbo dienos po skundo gavimo.

24. Išimtiniais atvejais, kai dėl objektyvių priežasčių (didelės apimties, sudėtingumo) atsakymo neįmanoma parengti laiku, terminas gali būti pratęstas iki 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Apie pratęsimą pareiškėjas informuojamas raštu (ar el. paštu) nedelsiant, bet ne vėliau kaip iki pirminio 14 (keturiolikos) kalendorinių dienų termino pabaigos, nurodant pratęsimo priežastis ir planuojamą galutinio atsakymo datą.

25. Išnagrinėjusi skundą, Bendrovė priima vieną iš šių sprendimų:

25.1. tenkinti skundą (visiškai ar iš dalies);

25.2. atmesti skundą.

26. Netenkinusi pareiškėjo reikalavimų (arba tenkinusi juos tik iš dalies), Bendrovė pateikia išsamų, motyvuotą atsakymą.

27. Tais atvejais, kai pareiškėjo skundas yra patenkinamas visa apimtimi, Bendrovė turi teisę nenurodyti skundo patenkinimo pagrindo.

28. Jei pareiškėjo netenkina Bendrovės pateiktas atsakymas arba per Apraše nurodytą terminą (14 kalendorinių dienų arba pratęstą terminą) nebuvo atsakyta, jis turi teisę dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į ginčus nagrinėjančias institucijas, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai.

29. Pagal kompetenciją ginčus vandentvarkos sektoriuje nagrinėja:

29.1. Valstybinė energetikos reguliavimo tarnyba – nagrinėja ginčus dėl geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų taikomų kainų, taip pat ginčus dėl prisijungimo prie vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros įmokų bei sąlygų;

29.2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – nagrinėja vartotojų skundus dėl geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, geriamojo vandens apskaitos;

29.3. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba – nagrinėja vartotojų skundus dėl geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų pažeidimų;

29.4. Savivaldybės vykdomoji institucija – nagrinėja skundus dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo organizavimo savivaldybės teritorijoje, įskaitant viešojo vandens tiekimo teritorijų nustatymą bei infrastruktūros plėtrą.

30. Pareiškėjas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją ne vėliau negu per vienus metus nuo kreipimosi į Bendrovę.

31. Pareiškėjas turi teisę kreiptis tiesiogiai į teismą dėl galimai pažeistų teisių ar teisėtų interesų, nepriklausomai nuo to, ar pasinaudojo ikiteismine ginčo su Bendrove nagrinėjimo tvarka.

#### **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

32. Aprašas peržiūrimas ir, esant poreikiui atnaujinamas kartą per metus arba pasikeitus teisės aktams.

33. Už Aprašo peržiūrą ir pakeitimus yra atsakingi Teisės ir personalo skyriaus teisininkai.

34. Šis Aprašas yra tvirtinamas ir keičiamas Bendrovės generalinio direktoriaus įsakymu.

---