

PATVIRTINTA
UAB „Kuršėnų vandenys“
2023 m. liepos 31d.
direktoriaus įsakymu Nr. KV-54

PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO UŽDAROJOJE AKCINĖJE BENDROVĖJE „KURŠĖNŲ VANDENYS“ TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų bei skundų nagrinėjimo uždarajoje akcinėje bendrovėje „Kuršėnų vandenys“ tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų pateikimo tvarką uždarajoje akcinėje bendrovėje „Kuršėnų vandenys“ (toliau – bendrovė).

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymu, Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės reikalavimais, patvirtintais Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2006 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. D1-639 (2023 m. sausio 13 d. įsakymo Nr. D1-15 redakcija) „Dėl Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės reikalavimų patvirtinimo“.

3. Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglamentuoja specialias teisės normas nustatantys įstatymai ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

4. Aprašas ir bendrovės rekvizitai viešai skelbiami bendrovės interneto tinklapyje <https://www.kursenuvandenys.lt>.

5. Apraše vartojamos sąvokos:

5.1. pareiškėjas – asmuo, pateikęs bendrovei prašymą ir (ar) skundą;

5.2. prašymas – asmens rašytinis kreipimasis į bendrovę, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu;

5.3. skundas – pareiškėjo rašytinis kreipimasis į bendrovę, nurodant, kad yra pažeistos jo teisės ir (ar) teisėti interesai, ir prašymas juos apginti.

Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos geriamojo vandens įstatyme, Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme, kituose geriamojo vandens tiekimą ir nuotekų, paviršinių nuotekų tvarkymą reglamentuojančiuose teisės aktuose.

6. Pareiškėjui, kuris kreipiasi į bendrovę su prašymu suteikti informaciją, pateikiama tik tokia informacija, kurią pareiškėjas turi teisę gauti iš bendrovės teisės aktų ir (ar) sudarytų su bendrove sutarčių pagrindu.

7. Prašymai ir (ar) skundai bendrovei teikiami laisva forma ar užpildant prie Aprašo pridėtą formą (Aprašo 1 ir 2 priedai).

8. Bendrovė registruoja ir nagrinėja visus abonentų ir vartotojų prašymus bei skundus, pateiktus laikantis šiame Apraše numatytų reikalavimų. Atsakymai į anoniminius prašymus ir skundus nerengiami.

9. Bendrovės priimtas atsakymas į prašymą ir (ar) skundą gali būti apskūstas teisės aktų nustatyta tvarka.

10. Pasibaigus kalendoriniams metams bendrovė atlieka abonentų ir vartotojų skundų analizę ir iki gegužės 1 d. pateikia bendrovės ataskaitą Valstybinei energetikos reguliavimo tarybai.

11. Jeigu teisės aktai numato kitokius terminus, nei yra įtvirtinti šiame Apraše, vadovaujamosi teisės aktų nuostatomis. Apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

12. Pareiškėjų prašymai gali būti teikiami raštu arba žodžiu atvykus į bendrovę adresu Gergždelių g. 44, Kuršėnai, Šiaulių r., siunčiant paštu adresu Gergždelių g. 44, Kuršėnai, LT-81140 Šiaulių r., siunčiant elektroninio pašto adresu kursenuvandenys@uabkv.lt, užpildant anketą bendrovės internetiniame tinklapyje <https://www.kursenuvandenys.lt/istaigos-kontaktai/>.

13. Pareiškėjų skundai gali būti teikiami raštu atvykus į bendrovę adresu Gergždelių g. 44, Kuršėnai, Šiaulių r., siunčiant paštu adresu Gergždelių g. 44, Kuršėnai, LT-81140 Šiaulių r., siunčiant elektroninio pašto adresu kursenuvandenys@uabkv.lt.

14. Bendrovei pateikiamas prašymas ir (ar) skundas turi būti:

14.1. parašytas lietuvių kalba;

14.2. parašytas tvarkingai, įskaitomai, aiškiai, jame neturi būti vartojami necenzūriniai žodžiai, garbę ir orumą žeidžiantys apibūdinimai;

14.3. pasirašytas pareiškėjo (jo atstovo) parašu. Raštu parengtas ir elektroninėmis priemonėmis bendrovei atsiųstas prašymas ir (ar) skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

15. Prašyme ir (ar) skunde turi būti nurodyta:

15.1. juridinio asmens, Lietuvos Respublikoje įsteigto užsienio valstybės juridinio asmens ar kitos organizacijos padalinio – pavadinimas, įmonės kodas, buveinė, korespondencijos adresas, telefono numeris ir (ar) elektroninis paštas; fizinio asmens – vardas, pavardė, korespondencijos adresas, telefono numeris ir (ar) elektroninis paštas;

15.2. informacija, koku būdu (telefonu ir (ar) paštu, elektroniniu paštu) pageidaujama gauti atsakymą;

15.3. prašoma informacija, informacijos gavimo tikslas, kai kreipiamasi su prašymu; skundo dalykas, kai kreipiamasi su skundu.

16. Atstovaujamo pareiškėjo vardu į bendrovę kreipdamasis pareiškėjo atstovas prašyme ir (ar) skunde papildomai turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą, kitus kontaktinius duomenis bei pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą šio dokumento kopiją.

17. Prašymai ir (ar) skundai, kurie yra pareiškėjo nepasirašyti arba pateikti ne lietuvių kalba arba yra netvarkingi, neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti, kuriuose vartojami necenzūriniai žodžiai, garbę ir orumą žeidžiantys apibūdinimai, nenagrinėjami ir per 5 (penkis) darbo dienas gražinami pareiškėjui, įvardijant gražinimo priežastį. Bendrovė pasilieka tokio prašymo ir (ar) skundo kopiją.

18. Anoniminiai prašymai ar skundai (prašymai ir (ar) skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas arba juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas), nepriimami ir nenagrinėjami.

19. Žodinis kreipimasis, nesusijęs su pareiškėjo teisių ir (ar) teisėtų interesų pažeidimu, priimamas tik tuo atveju, kai jį galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir bendrovės interesų. Jeigu į žodžiu pateiktą pareiškėjo kreipimąsi negalima atsakyti tuoj pat, pareiškėjui sudaroma galimybė išdėstyti jį raštu.

20. Kai pareiškėjas nemoka lietuvių kalbos arba dėl turimų sutrikimų negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į bendrovę, turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti kreipimąsi į lietuvių kalbą.

21. Jei pareiškėjas kreipiasi į bendrovę dėl klausimo, kuris nėra susijęs su bendrovės vykdoma veikla, bendrovė nesprenžia tokio klausimo. Jeigu bendrovei yra žinoma institucija, įmonė ar organizacija, atsakinga už tokių klausimų sprendimą, bendrovė šią informaciją pateikia pareiškėjui.

22. Jeigu prašymą ir (ar) skundą teikiančio pareiškėjo (jo atstovo) elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo

požymių, bendrovės darbuotojas turi teisę tokio pareiškėjo neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį bendrovės vadovui. Bendrovės vadovo sprendimu apie asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama teisėsaugos institucijoms.

23. Prašymus ir (ar) skundus gavus tiesiogiai iš pareiškėjo (jo atstovo), pareiškėjui (jo atstovui) pageidaujant, ant prašymo ir (ar) skundo kopijos dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ir (ar) skundo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymus ir (ar) skundus gavus paštu arba elektroninėmis priemonėmis, pareiškėjo (jo atstovo) pageidavimu, per 3 (tris) darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo bendrovėje dienos, pareiškėjas (jo atstovas) prašyme ir (ar) skunde nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu informuojamas, kad prašymas ir (ar) skundas yra gautas ir registruotas, nurodant dokumento gavimo datą ir registracijos numerį. Elektroninėmis priemonėmis ne bendrovės darbo metu pateikti prašymai ir (ar) skundai registruojami bendrovėje ir laikomi gautais artimiausią bendrovės darbo dieną.

24. Užregistruoti prašymai ir (ar) skundai perduodami bendrovės vadovo įgaliotam asmeniui, kuris ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas paskiria juos nagrinėti konkrečioms bendrovės darbuotojams pagal kompetenciją. Draudžiama pavesti ir persiūsti nagrinėti skundus tiems bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

III. PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR IŠSIUNTIMAS

25. Nagrinėjant prašymus ir (ar) 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.

26. Prašymai ir (ar) skundai, išskyrus tuos, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėti per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo bendrovėje dienos. Darbuotojas, kuriam pavesta parengti bendrovės atsakymą į prašymą ir (ar) skundą, yra atsakingas už tai, kad bendrovės atsakymas būtų parengtas, pasirašytas ir pateiktas laikantis šiame punkte nustatyto termino.

27. Jeigu atsakymui parengti reikia papildomų dokumentų, per 5 (penkias) darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos bendrovė gali prašyti pareiškėjo tokius dokumentus pateikti, kartu informuodama, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas iki bus pateikta papildoma informacija. Papildomai informacijai pateikti turi būti nustatytas ne trumpesnis nei 5 (penkių) darbo dienų terminas. Tik gavus papildomus dokumentus, pradedamas skaičiuoti 20 (dvidešimties) darbo dienų terminas, nustatytas šio Aprašo 26 punkte. Per nustatytą terminą iš pareiškėjo negavus papildomų dokumentų, prašymas ir (ar) skundas nenagrinėjamas, o apie tai per 3 (tris) darbo dienas nuo papildomų dokumentų pateikimo termino pabaigos pranešama pareiškėjui nurodant nenagrinėjimo priežastis ir grąžinant pateiktų dokumentų originalus.

28. Pakartotinai prašymai ir (ar) skundai, su kuriais tas pats pareiškėjas kreipiasi į bendrovę tuo pačiu klausimu, į kurį jau buvo pateiktas atsakymas, arba dėl to paties dalyko vyksta teismo procesas, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ir (ar) skundo pagrindą. Kai pakartotinis prašymas ir (ar) skundas nenagrinėjamas, bendrovė per 5 (penkias) darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ir (ar) skundo gavimo bendrovėje dienos praneša pareiškėjui motyvus, kodėl jo prašymas ir (ar) skundas nenagrinėjamas.

29. Prašymai ir (ar) skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

29.1. analizuojant pateikto prašymo ir (ar) skundo turinį;

29.2. vertinant bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;

29.3. kreipiantis į darbuotoją, kurio veiksmai skundžiami, su prašymu duoti paaiškinimus;

29.4. pasitelkiant specialistą (ekspertą) klausimams, kuriems išspręsti reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz., teisinių, inžinerinių, ekonominių, finansinių ir pan.);

29.5. atliekant kitus veiksmus, būtinus prašymui ir (ar) skundai išnagrinėti.

30. Išnagrinėjęs skundą ir (ar) prašymą, bendrovės darbuotojas, atsakingas už skundo ir (ar) prašymo nagrinėjimą, parengia atsakymą. Atsakymai į prašymus ir (ar) skundus rengiami atsižvelgiant į jų turinį. Į prašymus ir (ar) skundus atsakoma lietuvių kalba. Atsakyme turi būti nurodyti bendrovės rekvizitai, gauto skundo ir (ar) prašymo esmė, atsakymui priimti turėjusios reikšmės teisinės ir faktinės aplinkybės, teisės aktai, kuriais vadovaujantis parengtas atsakymas, bendrovės darbuotojo, nagrinėjusio prašymą ir (ar) skundą vardas, pavardė, parašas, kita informacija – priklausomai nuo prašymo ir (ar) skundo turinio. Atsakymą rengiantis bendrovės darbuotojas privalo užtikrinti, kad atsakyme nebūtų atskleista konfidenciali bendrovės informacija, informacija, nesusijusi su nagrinėjamu skundu ir (ar) prašymu, trečiųjų asmenų asmens duomenys, taip pat kita nevieša informacija.

31. Skundas ir (ar) prašymas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų parengiamas atsakymas. Atsakymą pasirašo bendrovės vadovas ar jo įgaliotas (-i) darbuotojas (-ai) pateikiamas.

32. Atsakymas pareiškėjui pateikiamas tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ir (ar) skundas, jeigu pareiškėjas nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Jei atsakyme yra fizinio asmens privačios informacijos (asmens duomenų), jis adresatui gali būti pateikiamas tik šiais būdais:

32.1. įteikiant pareiškėjui arba jo teisėtam atstovui, tiesiogiai atvykusiam į bendrovę ir pateikusiam asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

32.2. siunčiant registruota pašto siunta;

32.3. elektroniniu paštu – tik tokiais atvejais, kai asmens – duomenų subjekto (jo atstovo) prašymas ir (ar) skundas buvo pateiktas tokiu pat būdu arba kai duomenų subjekto (jo atstovo) pateiktame prašyme ir (ar) skunde yra aiškiai išreikštas pageidavimas atsakymą pateikti jam ar kitam asmeniui būtent tokiu būdu.

IV. GINČŲ NETEISMINE TVARKA SPRENDIMO BŪDAI

33. Iš sutartinių santykių kylančius vartotojo ar abonto ir bendrovės ginčus dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, garantinių geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, laikino atjungimo nuo (prijungimo prie) geriamojo vandens tiekimo tinklų paslaugų kainų ir jų taikymo ne teismo tvarka sprendžia Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (adresas: Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius, tel. (+370 5) 213 5166; el. p. info@vert.lt, internetinė svetainė <https://www.regula.lt/>). Kitus vartotojo ir bendrovės ginčus ne teismo tvarka sprendžia Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (adresas: Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, tel. (+370 5) 262 6751, el. p. tarnyba@vvtat.lt, interneto svetainė <https://www.vvtat.lt/>). Vartotojas, manantis, kad bendrovė pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus.

34. Vartotojų ir bendrovės ginčai sprendžiami ne teismo tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą.

35. Abonentų ir vartotojų skundus nagrinėja šios institucijos:

35.1. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (adresas: Siesikų g. 19, LT-07170 Vilnius, tel. 1879, el. p. info@vmvt.lt, interneto svetainė <https://www.vmvvt.lt/>) – abonentų ir vartotojų skundus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų nesilaikymo;

35.2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (adresas: Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, tel. (+370 5) 262 6751, el. p. tarnyba@vvtat.lt, interneto svetainė <https://www.vvtat.lt/>) – vartotojų skundus dėl geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, geriamojo vandens ir nuotekų apskaitos, vandentiekio avarių, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo;

35.3. savivaldybių vykdomosios institucijos (Šiaulių rajono savivaldybės mero ir administracijos adresas: Vilniaus g. 263, LT-76337 Šiauliai, tel. (+370 41) 596642, el. p. meras@siauliuraj.lt; prim@siauliuraj.lt, interneto svetainė <https://siauliuraj.lt>) – abonentų ir vartotojų skundus dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo, paviršinių 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 Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme nurodytais būdais organizavimo.

36. Aprašo 35.1-35.3 papunkčiuose nurodyti abonentų ir vartotojų skundai nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka.

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

Prašymų bei skundų nagrinėjimo
uždarojoje akcinėje bendrovėje
„Kuršėnų vandenys“ tvarkos aprašo
1 priedas

(juridinio asmens, Lietuvos Respublikoje įsteigto užsienio valstybės juridinio asmens ar kitos organizacijos padalinio – pavadinimas, įmonės kodas, buveinė, korespondencijos adresas, telefono numeris ir (arba) elektroninis paštas; fizinio asmens – vardas, pavardė, korespondencijos adresas, telefono numeris ir (arba) elektroninis paštas)

Uždarosios akcinės bendrovės „Kuršėnų vandenys“
direktoriui

SKUNDAS

DĖL _____

_____ (data, vieta)

Aprašykite galimai pažeistas teises ar teisėtus interesus, nurodant kokiais veiksmais ar neveikimu bendrovė juos pažeidė:

Suformuluokite reikalavimą bendrovei:

Nurodykite kitą svarbią informaciją (pvz., pareiškėjo atstovo vardą, pavardę, adresą):

PRIDEDAMA:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Atsakymą pateikti _____
(telefonu ir (ar) paštu, elektroniniu paštu)

(pareiškėjo (jo atstovo) vardas, pavardė, parašas)

Prašymų bei skundų nagrinėjimo
uždarojoje akcinėje bendrovėje
„Kuršėnų vandenys“ tvarkos aprašo
2 priedas

(juridinio asmens, Lietuvos Respublikoje įsteigto užsienio valstybės juridinio asmens ar kitos organizacijos padalinio – pavadinimas, įmonės kodas, buveinė, korespondencijos adresas, telefono numeris ir (arba) elektroninis paštas; fizinio asmens – vardas, pavardė, korespondencijos adresas, telefono numeris ir (arba) elektroninis paštas)

Uždarosios akcinės bendrovės „Kuršėnų vandenys“
direktoriui

PRAŠYMAS

DĖL _____

_____ (data, vieta)

Nurodykite prašomą informaciją, informacijos gavimo tikslą:

Nurodykite kitą svarbią informaciją (pvz., pareiškėjo atstovo vardą, pavardę, adresą):

PRIDEDAMA:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Atsakymą pateikti _____

(telefonu ir (ar) paštu, elektroniniu paštu)

_____ (pareiškėjo (jo atstovo) vardas, pavardė, parašas)