

PATVIRTINTA
UAB „Utenos vandenys“
direktoriumi
2016 m. gruodžio 30 d.
Įsakymu Nr. VO-107

UAB „UTENOS VANDENYS“ VIEŠAI SKELBIAMOS PRAŠYMŲ IR GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Utenos vandenys“ viešai skelbiamos prašymų ir ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau - Tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau - asmenys) prašymų ir ginčų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų pateikimo tvarką UAB „Utenos vandenys“ (toliau - Bendrovė) bei Bendrovės priimtų sprendimų apskundimo tvarką. Tvarkoje nustatomi prašymų ir ginčų 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.utenosvandenys.lt.

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

3. Nagrinėjant prašymus ir ginčus 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. **Ginčas** - 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 GINČO PATEIKIMAS

6. Prašymas arba ginčas gali būti pateikiamas elektroniniu paštu info@utenosvandenys.lt, faksu, paštu, užpildant anketą internetiniame puslapyje www.utenosvandenys.lt arba atvykus į bendrovę pateikti sekretorei-personalo specialistei. Bendrovės rekvizitai skelbiami interneto tinklapyje www.utenosvandenys.lt.

7. Prašymui arba ginčui taikomi šie reikalavimai:

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

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

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

7.4. prašymas arba ginčas turi būti pasirašytas (jeigu prašymas arba ginčas yra pateikiamas popierine forma). Pateikiant prašymą elektroniniu būdu, laikoma, kad prašymas yra pasirašytas. Jei prašymą arba ginčą pateikia įgaliotas atstovas - prie prašymo arba ginčo pridedamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

III. PRAŠYMO ARBA GINČO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

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

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

10. Atsakymas į prašymą arba ginčą pateikiamas lietuvių kalba.

11. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendime dėl ginčo esmės privalo būti nurodyta:

- 11.1. sprendimo priėmimo data ir vieta;
- 11.2. sprendimą priėmusios įmonės pavadinimas;
- 11.3. sprendimą priėmusio komisijos sudėtis, posėdžio sekretorius, kiti nagrinėjant ginčą dalyvavę asmenys;
- 11.4. ginčo esmė;
- 11.5. įstatymų ir kitų teisės aktų, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, nuostatos, kiti teisiniai argumentai;
- 11.6. ginčo sprendimas (patenkinti, iš dalies patenkinti, atmesti vartotojo reikalavimus);
- 11.7. ginčo šalių teisė kreiptis į Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo institucijas ar teismą dėl to paties ginčo dalyko.

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

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

14. Bendrovė turi teisę prašymo ar ginčo nenagrinėti, jei:

14.1. prašymas arba ginčas surašytas neįskaitomai arba ne valstybine kalba;

14.2. Bendrovė neįgaliota ar nekompetentinga spręsti prašyme ar ginče keliamo klausimo

(-ų);

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

14.4. prašymas arba ginčas yra nepasirašytas (jeigu prašymas arba ginčas yra pateikiamas popierine forma).

15. Jei prašymas arba ginčas paliekamas nenagrinėtu, Bendrovė ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo arba ginčo gavimo dienos apie tai raštu praneša asmeniui, paaiškindama atsisakymo nagrinėti prašymą arba ginčą motyvus.

IV. VARTOTOJŲ TEISIŲ IR INTERESŲ GYNIMAS

16. 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.

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

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

V. SPRENDIMO APSKUNDIMAS

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

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

21. Abonentų ir vartotojų ginčus nagrinėja šios institucijos:

1) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – vartotojų ginčus dėl geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, geriamojo vandens apskaitos, vandentiekio avarių, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo;

2) 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;

3) Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba – abonentų ir vartotojų ginčus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų.

22. Ginčai, kurių nepavyksta išspręsti išankstine ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, teisės aktų nustatyta tvarka sprendžiami teisme.