

## VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO UŽDAROJOJE AKCINĖJE BENDROVĖJE „SŪDUVOS VANDENYS“ TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo uždarojoje akcinėje bendrovėje „Sūduvos vandenys“ tvarka (toliau – Tvarka) nustato vartotojų bei kitų pareiškėjų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimo tvarką uždarojoje akcinėje bendrovėje „Sūduvos vandenys“ (toliau – Bendrovė).

2. Šia Tvarka privalo vadovautis Bendrovės darbuotojai. Aptarnaujant vartotojus ši Tvarka taikoma tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus bei kitus pareiškėjus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Vartotojui bei kitiems pareiškėjams neteikiama privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

4. Tvarka privalo būti viešai skelbiama Bendrovės interneto tinklapyje [www.suduvosvandenys.lt](http://www.suduvosvandenys.lt) bei sudaromos sąlygos su šia Tvarka susipažinti kitais būdais.

5. Šioje Tvarkoje naudojamos sąvokos:

**Abonentas** – fizinis arba juridinis asmuo, Lietuvos Respublikoje įsteigtas užsienio valstybės juridinio asmens ar kitos organizacijos padalinys, perkantys geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo paslaugas verslo reikmėms ar ūkinei veiklai vykdyti ir su geriamojo vandens tiekėju ir nuotekų tvarkytoju ir (arba) paviršinių nuotekų tvarkytoju sudarę geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo viešąją sutartį arba, jeigu sutartis nesudaryta, teisės aktų nustatyta tvarka prijungę nuosavybės teise ar bendrosios dalinės nuosavybės teise priklausančias ar kitaip valdomas ir (arba) naudojamas geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų išleidimo komunikacijas, geriamojo vandens naudojimo ir (arba) nuotekų tvarkymo įrenginius prie geriamojo vandens tiekėjui ir (arba) nuotekų tvarkytojui nuosavybės teise priklausančios ar kitaip valdomos ir (arba) naudojamos geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo infrastruktūros ar išleidžiantys paviršines nuotekas į šių nuotekų tvarkytojo paviršinių nuotekų tvarkymo sistemas.

**Anoniminis skundas** - skundas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo.

**Atsakymas** – pareiškėjui Bendrovės teikiamas pareiškėjo klausimo išaiškinimas, informavimas apie priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą žodžiu arba raštu.

**Kreipimasis** - pareiškėjo kreipimasis raštu, žodžiu ar elektroniniu būdu į Bendrovę su prašymu arba skundu.

**Pareiškėjas** – Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, pateikęs prašymą ar skundą, trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą.

**Prašymas** – pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu. Juo gali būti prašoma:

- priimti ir (arba) išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą,
- suteikti informaciją arba paaiškinimus,

- atlikti kitus veiksmus,
- išdėstomas vartotojo noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu,
- pranešama apie Bendrovės ir jos padalinių veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą;

- pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse,
- atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos,

- kita.

**Skundas** – vartotojo rašytinis kreipimasis į Bendrovę, nurodant, kad yra pažeistos vartotojo teisės ar teisėti interesai, susiję su geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutartimi ir / ar kita Bendrovės veikla ir prašant juos apginti. Skundas gali būti teikiamas dėl:

- netinkamos paslaugų kokybės;
- netinkamo darbuotojo(ų) elgesio, įgaliojimų viršijimo, korupcijos, darbo pareigų pažeidimo;

- neišnagrinėto vartotojo prašymo ir/ar per ilgai nagrinėjamo prašymo;

- neišsamios, nesuprantama forma pateiktos informacijos;

- kita.

**Vartotojas** - fizinis asmuo, perkantis geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo paslaugas ne verslo, bet asmeninėms, šeimos ar namų ūkio reikmėms ir sudaręs geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo viešąją sutartį arba, jeigu sutartis nesudaryta, teisės aktų nustatyta tvarka prijungęs nuosavybės teise ar bendrosios dalinės nuosavybės teise priklausančias ar kitaip valdomas ir (arba) naudojamas geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų išleidimo komunikacijas, geriamojo vandens naudojimo ir (arba) nuotekų tvarkymo įrenginius prie geriamojo vandens tiekėjui ir (arba) nuotekų tvarkytojui nuosavybės teise priklausančios ar kitaip valdomos ir (arba) naudojamos geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo infrastruktūros.

6. Vartotojai, manydami, kad Bendrovė pažeidė su geriamojo vandens tiekimu bei nuotekų tvarkymo paslaugos teikimu susijusias jų teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus bei ginčo aplinkybes.

7. Vartotojų skundus Bendrovė nagrinėja neatlygintinai.

8. Atsakymai į anoniminius skundus nerengiami.

## II. ŽODINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

9. Žodiniai skundai ar prašymai priimami ir nagrinėjami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti žodžiu bei išspręsti nepažeidžiant nei pareiškėjo, nei Bendrovės interesų. Prireikus pareiškėjui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

10. Žodinis prašymas gali būti teikiamas Bendrovės sekretoriате ir kituose Bendrovės padaliniuose pagal jų kompetenciją.

11. Bendrovės darbuotojas gavęs pareiškėjo skundą ar prašymą žodžiu, patikrina Bendrovės informacinėje bazėje ir/ ar vidinėje dokumentacijoje ar pareiškėjo nurodyti faktai yra teisingi.

12. Jei su pareiškėju bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą, jis suteikia informaciją kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir koku būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba priima sprendimą ir atlieka kitus būtinus veiksmus (pavyzdžiui, ištaiso/pakeičia duomenis vartotojų ir abonentų apskaitos sistemoje, paaiškina kodėl nepritaikyta kompensacija, dėl kokių priežasčių yra priskaičiuotas įsiskolinimas, kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas, jei toks perskaičiavimas yra numatytas, ir kt.)

13. Jei žodinį prašymą arba skundą gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą arba jis neturi įgaliojimų teikti atsakymus, susisiekiama su įgaliotu priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus darbuotoju, išsiaiškinama tolesnė problemos sprendimo eiga ir apie tai informuojamas pareiškėjas.

14. Jei, Bendrovės darbuotojui gavusiam žodinį pareiškėjo skundą ar prašymą, prieš pateikiant atsakymą, reikia surinkti papildomą informaciją, darbuotojas pareiškėją informuoja apie tolesnę klausimo sprendimo Bendrovėje procedūrą ir nurodo kitą žodinio skundo ar prašymo nagrinėjimo datą (dieną) ir laiką. Surinkęs papildomą informaciją darbuotojas, nurodytą datą (dieną) susisiekiama su pareiškėju ir pateikia paaiškinimą arba informuoja apie priimtą žodinį sprendimą.

15. Jei vartotojui pateiktas Bendrovės darbuotojo paaiškinimas ar pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis skundas (prašymas) laikomas išnagrinėtu.

16. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas pareiškėjui, darbuotojas turi pasiūlyti pareiškėjui pateikti prašymą ar skundą raštu. Pareiškėjui pasiūloma kreipimasis raštu įforminti ir tais atvejais kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei pareiškėjo, nei Bendrovės interesų, o pareiškėjo netenkina numatomi žodinio prašymo arba skundo nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.

17. Jei pareiškėjas kreipiasi į Bendrovę dėl klausimo, kuris nėra susijęs su Bendrovės veikla, Bendrovė nesprenžia tokio klausimo. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą Bendrovės darbuotojas paaiškina tai pareiškėjui ir nurodo tos organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, adresą bei telefono numerį.

### **III. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ TEIKIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS**

18. Skundas arba prašymas, kurio formos pateikiamos internetiniu adresu [www.suduvosvandenys.lt](http://www.suduvosvandenys.lt) turi būti surašyti raštu ir pasirašyti asmeniškai pareiškėjo, kurio asmens tapatybė nustatoma pagal asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

19. Be paties pareiškėjo, skundą ar prašymą turi teisę taip pat pateikti pareiškėjo atstovas, pateikęs atstovavimo pareiškėjui teisę pagrindžiančius originalius dokumentus. Pareiškėjo atstovo tapatybė nustatoma pagal atstovo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose tokių dokumentų formai bei turiniui nustatytus reikalavimus.

20. Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti pareiškėjo ar jo atstovo pasirašytą tvarkingai ir įskaitomai parašytą valstybine kalba (arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą) skundą ar prašymą, kuriame privalo būti nurodyta:

- pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba įmonės pavadinimas, kodas, buveinės adresas, atstovo vardas, pavardė (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), atstovavimo atveju – atstovo vardą ir pavardę bei atstovavimo pagrindą;

- prašymo ar skundo pateikimo data;

- tikslus pareiškėjo adresą, kuriuo norima gauti atsakymą;

- pareiškėjo kontaktinio telefono numeris, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija;

- prašymo arba skundo esmė (motyvuotas, tikslus ir aiškus reikalavimas, taip pat konkrečios pareiškėjo teisės ir/ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis ir kokiū būdu buvo pažeisti);

- pridedamų dokumentų sąrašas (prie prašymo turi būti pridedamos su juo susijusių dokumentų kopijos);

- asmuo, prašydamas gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama, jis turi pateikti asmens tapatybę

patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinti asmens tapatybę.

21. Bendrovė nepriima ir nenagrinėja prašymų ir skundų, kuriuose:

- nėra pareiškėjo parašo;
- nenurodyta pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta;
- nenurodytas adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;
- neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys;
- turinys išdėstytas nevalstybine kalba.

22. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau nurodytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai gražinami pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti ar papildyti pateiktą informaciją.

23. Pareiškėjo prašymas ar skundas, pateiktas elektroniniu būdu turi būti sudarytas taip, kad prašymą ar skundą gavusi Bendrovė galėtų nustatyti prašymą ar skundą surašiusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ir skundus pateikiami asmeniui taip pat elektroniniu paštu, jeigu Pareiškėjas nepageidauja kitaip.

24. Pareiškėjui pateikus elektroniniu paštu adresu laisvos formos skundą ar prašymą, Bendrovė turi teisę reikalauti, kad pareiškėjas pakartotinai užpildytų Bendrovės nustatytą skundo (1 priedas) ar prašymo (2 priedas) formą ir pateiktą vienu iš šio skyriaus 26 punkte nurodytų būdų.

25. Jeigu negalima nustatyti skundą ar prašymą pateikusio asmens, skundai, pateikti elektroniniu būdu, nenagrinėjami. Jeigu yra nurodytas pareiškėjo adresas ar elektroninio pašto adresas, pareiškėjas informuojamas apie skundo ar prašymo nenagrinėjimo priežastis.

26. Skundas ar prašymas adresuojamas Bendrovės vardu ir siunčiamas pašto siunta adresu: UAB „Sūduvos vandenys“, Vasaros g. 7, 68114 Marijampolė, ir / arba siunčiamas elektroniniu paštu elektroninio pašto adresu [info@suduvosvandenys.lt](mailto:info@suduvosvandenys.lt).

27. Priimant ir nagrinėjant pateiktą skundą ar prašymą, pareiškėjui ar jo atstovui neteikiama jokia informacija apie trečiuosius asmenis.

28. Visi rašytiniai prašymai ir skundai užregistruojami Bendrovės atitinkamame žurnale ar jį atitinkančioje kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje (toliau - registracijos žurnalas) jų gavimo dieną. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Jei rašytinis prašymas ar skundas gaunamas elektroniniu paštu, jis atspausdinamas ir registruojamas bendra tvarka kaip ir visi gauti rašytiniai prašymai ir skundai.

29. Registruojant prašymą ar skundą, registracijos žurnale įrašomi prašymą ar skundą identifikuojantys duomenys: gautą prašymą ar skundą rašiusio pareiškėjo vardas ir pavardė, tikslus adresas, prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris, trumpas turinys.

30. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti įteikiama spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.

31. Vokai išsaugomi ir prie prašymų ar skundų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtinais atvejais, kai vokas reikalingas kaip įrodymas kada buvo gautas/išsiųstas prašymas ar skundas.

32. Užregistruotus prašymus ir skundus Bendrovės direktorius ar jį pavaduojantis asmuo perduoda nagrinėti Bendrovės padaliniais, darbuotojams pagal kompetenciją.

33. Prašymai ir skundai su Bendrovės direktoriaus rezoliucijomis gražinami administratoriui, kuris perrašo rezoliucijas į dokumentų registracijos žurnalą. Po to prašymą ar skundą su pridedamais dokumentais ar priedais, administratorius pasirašytinai perduoda nagrinėti Bendrovės direktoriaus nurodytiems arba įgaliotiems darbuotojams. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis. Kiti vykdytojai taip pat atsakingi už pavidimo įvykdymą nustatytu laiku. Atsakingam vykdytojui jie turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus.

34. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti skundus tiems Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

35. Atsakingas vykdytojas, prieš pradėdamas nagrinėti skundą ar prašymą, gali informuoti suinteresuotus ir susijusius darbuotojus bei padalinius apie gautą skundą ar prašymą.

36. Pareiškėjų skundai ar prašymai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

36.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto skundo ar prašymo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;

36.2. vertinant ir analizuojant Bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;

36.3. reikalui esant, nurodant Bendrovės darbuotojui, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus raštu;

36.4. paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą skundą ar prašymą, arba pateikti papildomus dokumentus, ir/ar, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;

36.5. esant reikalui, gali būti pasitelkiami tiek Bendrovės specialistai, tiek kiti specialistai ir/ar ekspertai, klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių;

36.6. jei nagrinėjant pateiktą skundą ar prašymą nustatoma, kad skunde ar prašyme minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, Bendrovė per 5 darbo dienas priima sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą ar prašymą ir per 3 darbo dienas išsiunčia jį pareiškėjui, raštu nurodant gražinimo priežastį. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti skunde ar prašyme nurodytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir/ar jei žinoma, adresas bei telefono numeris;

36.7. Jei tyrimo metu nusprendžiama, kad visapusiškam skundo išnagrinėjimui reikalingi pareiškėjo žodiniai paaiškinimai, Bendrovė praneša apie tai pareiškėjui ir suderina susitikimo laiką Bendrovėje. Susitikime be atsakymą į skundą ruošiančio darbuotojo, gali dalyvauti darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami (jei toks yra), Bendrovės vadovas ir kiti asmenys, kurių dalyvavimas gali padėti aiškinantis skunde nurodytas aplinkybes.

37. Išnagrinėjus skundą, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai ir to priežastis, yra susijusi su Bendrovės veikla.

38. Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su Bendrovės veikimu ar neveikimu.

39. Išnagrinėjęs skundą ar prašymą, darbuotojas, atsakingas už skundo ar prašymo nagrinėjimą, parengia atsakymą, kuriame turi būti išnagrinėti visi pateikti pareiškėjo klausimai, įvertintos visos reikšmingos skundo ar prašymo aplinkybės, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi.

40. Atsakymą rengiantis Bendrovės darbuotojas privalo užtikrinti, kad jame nebūtų atskleista konfidenciali Bendrovės informacija, taip pat informacija, nesusijusi su nagrinėjamu skundu ar prašymu bei privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

41. Bendrovės atsakymas į gautą pareiškėjo skundą ar prašymą, pareiškėjui gali būti įteikiamas asmeniškai, registruotu laišku ar elektroniniu paštu. Pareiškėjas, įteikęs atsakymą ar kitus dokumentus asmeniškai, privalo ant egzemplioriaus, kuris lieka Bendrovėje, pasirašyti, nurodydamas vardą, (vardo raidę), pavardę, gavimo datą.

42. Bendrovė, išnagrinėjusi pareiškėjo skundą ar prašymą, priima šiuos sprendimus dėl ginčo esmės:

42.1. patenkinti pareiškėjo skundą ar prašymą;

42.2. iš dalies patenkinti pareiškėjo skundą ar prašymą;

42.3. atsisakyti patenkinti pareiškėjo skundą ar prašymą;

43. Sprendime dėl atsisakymo patenkinti skundą ar prašymą visą ar iš dalies, turi būti nurodyti motyvai dėl kurių skundas ar prašymas netenkinamas, bei nurodyta, kur ir kokia tvarka gali būti šis sprendimas apskūstas.

44. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė gauna prašymą ar skundą.

45. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.

46. Jeigu skundo ar prašymo nagrinėjimas yra susijęs su Bendrovės specialistų ar pasitelktų specialistų ar ekspertų įtraukimu, komisijos ar darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo vartotojui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 14 kalendorinių dienų, nuo skundo ar prašymo Bendrovėje gavimo datos, ne vėliau kaip per 10 dienų, Bendrovė apie tai informuoja pareiškėją raštu, pranešime nurodydama skundo ar prašymo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, tarnybinio telefono numerį, aplinkybes, dėl kurių skundo ar prašymo nagrinėjimas gali užsitęsti.

47. Visais nurodytais atvejais skundas ar prašymas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos.

48. Pakartotiniai Bendrovėje gauti to paties pareiškėjo skundai ir prašymai dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, nėra įtikinamų argumentų, kad Bendrovės atsakymas ir priimtas sprendimas dėl ankstesnio pareiškėjo skundo ar prašymo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tokiu atveju, per 5 darbo dienas nuo pakartotinio skundo ar prašymo gavimo Bendrovėje datos, surašomas atsakymas pareiškėjui, kuriame nurodoma, kad minėtas klausimas Bendrovėje buvo išnagrinėtas ir atsakymas jau buvo pateiktas.

49. Skundas ar prašymas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas. Atsakymas pareiškėjui dėl priimto sprendimo išsiunčiamas per 3 darbo dienas nuo jo parengimo.

#### **IV. GINČŲ NETEISMINE TVARKA SPRENDIMO BŪDAI**

50. Iš sutartinių santykių kylančius vartotojo ar abonto ir Bendrovės ginčus 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 ne teismo tvarka sprendžia Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (<http://www.regula.lt>; Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius, tel. 8 800 20500; el. p. [info@vert.lt](mailto:info@vert.lt))

Vartotojas taip pat turi teisę kreiptis tiesiogiai į teismą.

Vartotojas, manantis, kad geriamojo vandens tiekėjas ir nuotekų tvarkytojas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į geriamojo vandens tiekėją ir nuotekų tvarkytoją ir nurodyti savo reikalavimus.

51. Vartotojų ir Bendrovės ginčai sprendžiami ne teismo tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą.

52. Abonentų ir vartotojų skundus nagrinėja šios institucijos:

52.1. abonentų ir vartotojų skundus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų nesilaikymo - Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (<http://vmvt.lt>; Siesikų g. 19, LT-07170 Vilnius, tel. (8 5 ) 240 4361, el. p. [info@vmvt.lt](mailto:info@vmvt.lt) );

52.2. 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 - Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ([www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt), Vilniaus g. 25 LT-01402 Vilnius, tel. (8 5 ) 262 6751, el. p. [tarnyba@vvtat.lt](mailto:tarnyba@vvtat.lt) );

52.3. 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

būdas organizavimo – Marijampolės savivaldybės administracija ([www.marijampole.lt](http://www.marijampole.lt), J. Basanavičiaus a. 1, LT-69307 Marijampolė, tel. (8 343) 90011, 90003, el.p. [administracija@marijampole.lt](mailto:administracija@marijampole.lt))

53. Šios tvarkos 52 punkte nurodyti ginčai nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka.

---







\_\_\_\_\_ (vardas, pavardė)

\_\_\_\_\_ (gyvenamosios vietos adresas)

Uždarnosios akcinės bendrovės „Sūduvos vandenys“  
Direktoriui

### PRAŠYMAS

DĖL \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (data)

Nurodykite kokios prašote suteikti informacijos, išduoti dokumento kopiją ir panašiai:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

PRIDEDAMA:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

Atsakymą pateikti \_\_\_\_\_  
(paštu, elektroniniu paštu ar kitaip nurodyti)

Informacija apie vartotoją:

Kontaktinis adresas \_\_\_\_\_

Kontaktinio telefono Nr. \_\_\_\_\_

Kontaktinis el. pašto adresas \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Vardas, pavardė)

\_\_\_\_\_  
(parašas)