

**VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS SUTEIKIMO IR SKUNDŲ  
NAGRINĖJIMO  
UAB „AUKŠTAITIJOS VANDENYS“ TVARKA**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja vartotojų bei kitų pareiškėjų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimo tvarką UAB „Aukštaitijos vandenys“ (toliau - Bendrovė).
2. Šia Tvarka privalo vadovautis visi 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, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.
4. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako bendrovės generalinis direktorius. Už tinkamą darbą su pareiškėjų prašymais ir skundais, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami kokybiškai ir laiku, atsako Bendrovės darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti šiuos prašymus ir skundus.
5. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės interneto tinklapyje bei sudaromos sąlygos su šia Tvarka susipažinti kitais būdais.

Pagrindinės šios tvarkos sąvokos:

**Pareiškėjas** - Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą dėl informacijos suteikimo arba skundą.

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

**Prašymas** - pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę, kuris nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu. Prašyme :

- prašoma suteikti informaciją arba paaiškinti,
- išdėstomas vartotojo noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu,
- pranešama apie Bendrovės ar jos darbuotojų veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą,
- atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos,
- prašoma paaiškinti neaiškia, neišsamia, nesuprantama forma pareiškėjui pateiktą informaciją, klaidingai suprastą informaciją (informacija, nurodyta Bendrovės siunčiamuose mokėjimo pranešimuose, laiškuose ir/ar Bendrovės išduodamuose dokumentuose, žodžiu perduota informacija ir pan.),
- pranešama apie korespondencijos, siųstos pareiškėjui, negavimą,
- kita.

**Skundas** - pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę dėl pažeistų pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų ir prašant juos apginti. Skundas gali būti susijęs su

- netinkama Bendrovės paslaugų kokybe, netinkamu Bendrovės klientų aptarnavimu,
- netinkamu Bendrovės darbuotojo elgesiu,
- neišnagrinėtu vartotojo prašymu ir/arba per ilgai nagrinėjamu prašymu,

- kita.

**Anoniminis skundas** - skundas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo arba pareiškėjas nurodo reikalavimą išlaikyti konfidencialumą.

**Rašytinis prašymas arba skundas** - prašymas arba skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu, elektroniniu paštu arba tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje.

**Žodinis prašymas arba skundas** - prašymas arba skundas, pateiktas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.

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

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

6. Žodinis prašymas arba skundas pateikiamas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.

7. Bendrovės darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Bendrovės darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

7.1. paaiškinti, ar jo institucija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

7.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

7.3. jei yra žinoma, nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį) į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

7.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja institucija ir kurią asmuo turi teisę gauti "Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo,, nustatyta tvarka.

8. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Bendrovės darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

8.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

8.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

8.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

8.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

8.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

8.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

9. Žodinį prašymą arba skundą gavęs darbuotojas Bendrovės informacinėse bazėse ir (arba) vidinėje dokumentacijoje patikrina ar vartotojo nurodyti faktai teisingi. Jei su vartotoju 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 visus būtinus veiksmus (pvz. ištaiso/pakeičia duomenis apskaitos sistemoje, paaiškina kodėl nepritaikyta kompensacija, kaip susidarė skola, kaip ir kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas ir t.t.).

10. 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 vartotojas.

11. Jei vartotojui pateiktas paaiškinimas arba pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas arba skundas laikomas išspręstu.

12. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas vartotojui, darbuotojas turi pasiūlyti vartotojui pateikti prašymą arba skundą raštu. Vartotojui pasiūloma kreipimasi raštu

įforminti ir tais atvejais, kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuo pat, nepažeidžiant nei vartotojo, nei Bendrovės interesų, o vartotojo netenkina numatomi žodinio prašymo arba skundo nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.

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

### III. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

14. Rašytiniai prašymai, skundai gali būti pateikiami pareiškėjui patogiausiu būdu – atvykstant į Bendrovę asmeniškai arba nusiunčiant prašymą ar skundą paštu, elektroniniu paštu bei faksu.

15. Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir įskaitomai parašytą valstybine kalba prašymą arba skundą, kuriame privalo būti nurodyta:

15.1. pareiškėjo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;

15.2. skundo pateikimo data;

15.3. tikslus pareiškėjo adresą, kuriuo norima gauti atsakymą;

15.4. pareiškėjo kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresą ar kita turima kontaktinė informacija;

15.5. prašymo arba skundo esmė (motyvuotas, tikslus ir aiškus prašymas, Bendrovės ar konkrečių jos darbuotojų skundžiamų veiksmų aprašymas ir t.t.);

15.6. pridedamų dokumentų sąrašas;

15.7. pareiškėjo parašas;

15.8. 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;

15.9. atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, papildomai turi pateikti dokumentus suteikiančius jam teisę atstovauti pareiškėją.

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

16.1. trūksta esminės informacijos apie pareiškėją (vardo, pavardės, adresato, kontaktinių detalių, t.t.) arba skundo esmę, reikalavimus ir t.t.;

16.2. neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys;

16.3. keliami klausimai nėra priskiriami Bendrovės kompetencijai;

16.7. jeigu dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu skundą nagrinėja kita ginčus nagrinėjanti institucija ar teismas;

17. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos pareiškėjui išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).

18. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.

19. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai išimties tvarka gali būti nagrinėjami tais atvejais, kai siekiama, kad nenukentėtų pareiškėjo ar Bendrovės interesai. Sprendimą nagrinėti skundą priima Bendrovės generalinis direktorius.

20. Visi rašytiniai prašymai ir skundai turi būti užregistruoti atitinkamame žurnale ar jį atitinkančioje kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje (toliau - registracijos žurnalas) jų gavimo dieną.

21. Rašytinius prašymus ir skundus registruoja generalinio direktoriaus padėjėja;
22. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Jei rašytinis prašymas arba skundas gaunamas elektroniniu paštu, jis atspausdinamas ir registruojamas bendra tvarka kaip ir visi gauti rašytiniai prašymai ir skundai.
23. Registruojant prašymą ar skundą, registracijos žurnale įrašomi prašymą ar skundą identifikuojantys duomenys: gautą prašymą ar skundą rašiusio pareiškėjo vardas ir pavardė, prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris, trumpas turinys.
24. Gautus prašymus ir skundus nagrinėja generalinio direktoriaus paskirtas Bendrovės darbuotojas.
25. Išimtiniais atvejais Bendrovės generalinis direktorius, atsižvelgdamas į skundo turinį, šalių ar skundą tiriančio darbuotojo siūlymą, gali priimti sprendimą sudaryti komisiją skundui nagrinėti.
26. Draudžiama pavesti ir persiūsti nagrinėti prašymus ir skundus tiems Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

#### **IV. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

27. Bendrovė imasi visų priemonių, kad prašymas ar skundas būtų tinkamai išnagrinėtas per įmanomai trumpiausią laiką.
28. Užregistruoti prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais.
29. Bendrovės pareiškėjų prašymai ir skundai nagrinėjami neatlygintinai.
30. Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:
  - 30.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę,
  - 30.2. vertinant ir analizuojant Bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu,
  - 30.3. reikalui esant, paprašant Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu,
  - 30.4. paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus,
  - 30.5. pasitelkiant bendrovės specialistą (ekspertą) klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, inžinerinių, ekonominių, finansinių ir pan.).
31. Darbuotojai, nagrinėjantys prašymus ar tiriantys skundus, turi ir kitas įstatymuose bei kituose teisės aktuose nustatytas teises.
32. Jei išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad skunde minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas arba skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo Bendrovėje datos, gražinamas pareiškėjui, raštu nurodant gražinimo priežastį. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti prašyme arba skunde išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.
33. Jei tyrimo metu paaiškėja, kad nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės informacinėmis bazėmis arba bendrovės turimais dokumentais ir iškyla poreikis gauti iš pareiškėjo papildomus dokumentus arba patikslinti pateiktą prašymą ar skundą, toks prašymas raštu išsiunčiamas pareiškėjui, ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo tokio poreikio atsiradimo dienos, o skundo (prašymo) nagrinėjimas sustabdomi iki nurodytos informacijos gavimo.
34. Jei tyrimo metu iškyla poreikis susitikti su pareiškėju ir gauti žodinius paaiškinimus, jis turi būti priimtas Bendrovėje jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką. Susitikime dalyvauja atsakymą į skundą ruošiantis darbuotojas, darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami (jei toks yra), Bendrovės generalinis direktorius ir kiti asmenys, kurių dalyvavimas gali padėti aiškinantis skunde nurodytas aplinkybes.

35. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Bendrovei) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus.

36. Skundo nagrinėjimas nutraukiamas šiais atvejais:

36.1.pareiškėjas atsisako savo reikalavimo;

36.2.yra objektyvių priežasčių, dėl kurių išnagrinėti skundą neįmanoma;

36.3.viena iš šalių dėl nagrinėjamo klausimo kreipiasi į teismą.

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.

## **V. ATSAKYMŲ Į RAŠYTINIUS PRAŠYMAS IR SKUNDUS PATEIKIMAS**

39. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo pareiškėjui projektą, kuriame turi būti nurodytos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaudamasis darbuotojas parengė atsakymo projektą bei jį pateikia Bendrovės generaliniam direktoriui.

40. Atsakymas turi būti įformintas Bendrovės firminiame blanke dviem egzemplioriais, vienas iš jų išsiunčiamas pareiškėjui, kitas lieka Bendrovėje ir saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.

41. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar netinkamą elgesį, neteisėtus veiksmus, susijusius su konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti bendrovės paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi, kokie pasiekti (ar laukiami) rezultatai, kas atsakingas už jų įgyvendinimą, taip pat nurodyta, kur ir kokia tvarka šis sprendimas gali būti apskūstas.

42. Atsakymą rengiantis darbuotojas privalo užtikrinti, kad atsakymuose nebūtų atskleista informacija, sudaranti Bendrovės konfidencialią informaciją ar nesusijusi su nagrinėjamu prašymu ar skundu, privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

43. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba apie tai pranešama paprastu arba registruotu laišku. Jeigu asmeniui atitinkamas dokumentas įteikiamas asmeniškai, asmuo pasirašo (vardas (vardo raidė), pavardė, parašas, gavimo data) ant egzemplioriaus, kuris lieka Bendrovėje.

44. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

## **VI. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS PATEIKIMO TERMINAI**

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

46. Pareiškėjų prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 15 dienų nuo jų gavimo Bendrovėje dienos. Išskirtiniais atvejais, jeigu prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį,

prašymo ir skundo nagrinėjimo terminas generalinio direktoriaus leidimu gali būti pratęsiamas iki 30 dienų.

47. Vartotojų ir geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų ginčai sprendžiami ne teismo tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą, kai Bendrovė nesutinka su vartotojo reikalavimais, turi būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai ar Europos Sąjungos teisės aktai nenustato kitaip, pateikiant vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos pridedamos prie atsakymo.

48. Išskirtiniais atvejais, jeigu prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį, Bendrovės įgaliotas atstovas privalo apie tai pranešti pareiškėjui nuroydamas aplinkybes bei terminą iki kada prašymas ar skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas.

49. Pareiškėjas, gavęs neigiamą (pareiškėjo netenkinantį) atsakymą ar per tvarkoje nustatytą skundo nagrinėjimo terminą negavęs jokio Bendrovės atsakymo, turi teisę kreiptis su prašymu dėl ginčų sprendimo į kitas institucijas.

---