

PATVIRTINTA

UAB „Jonavos vandenys“ direktoriaus

2018 m. birželio 04 d.

įsakymu Nr. V- 12

## UAB „JONAVOS VANDENYS“ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja UAB „Jonavos vandenys“ (toliau – Bendrovė) gautų vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.
2. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymu bei Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymu.
3. Tvarkos įgyvendinimo kontrolę užtikrina Bendrovės direktorius. Visi Bendrovės darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti prašymus ir skundus, privalo vadovautis šia Tvarka, pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, operatyvumo, nešališkumo ir kitais principais.
4. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:
  - 4.1. **Pareiškėjas** – Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, trečiasis asmuo (fizinis ar juridinis) įteikęs ar atsiuntęs Bendrovei rašytinį prašymą ar skundą.
  - 4.2. **Prašymas** – rašytinis kreipimasis į Bendrovę, jos padalinį ar skyrių, Bendrovės direktorių, Bendrovės padalinio ar skyriaus vadovą, darbuotoją. Prašymas, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, kuriame:
    - prašoma priimti, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus veiksmus;
    - išdėstomas vartotojo noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu;
    - pranešama apie bendrovės padalinių veiklos trūkumus, netinkamą darbuotojų elgesį;
    - pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti vandens tiekimo ir/ar nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.
  - 4.3. **Skundas** – rašytinis kreipimasis į bendrovę nurodant, kad yra pažeistos vartotojo teisės ar teisėti interesai, susiję su vartojimo sutartimi. 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.
5. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės interneto tinklapyje. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti pateikta kiekvieno

suinteresuoto asmens reikalavimu, suinteresuotam asmeniui apmokėjus pateikimo išlaidas (jei jas patiria bendrovė).

## **II. VARTOTOJO KREIPIMASIS SU PRAŠYMU AR SKUNDU**

6. Vartotojas, manantis, jog Bendrovė pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Bendrovę, nurodydamas visas aplinkybes, kuriomis buvo pažeistos jo teisės ar interesai, ir savo reikalavimus, pridėdamas reikalavimo pagrindimą įrodančius dokumentus ar prašymą su jame išdėstytais motyvais.

7. Registruojami ir nagrinėjami rašytiniai prašymai ir skundai, kuriuose nurodyta:

- pareiškėjo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;
- pateikimo data;
- tikslus adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;
- pareiškėjo kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, el. pašto adresas ar kita kontaktinė informacija;
- prašymo ar skundo esmė (motyvuota, tiksli ir aiški);
- pareiškėjo parašas.

8. Bendrovė nepriima ir nenagrinėja prašymų ar skundų, kurie išdėstyti ne valstybine kalba, neįskaitomi ar nesuprantamai išdėstytas turinys, taip pat jei neatitinka 7 punkte keliamus reikalavimus.

9. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti per 7 dienas.

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

## **III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

11. Rašytiniai prašymai ir skundai (gauti asmeniškai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu ar faksu) užregistruojami jų gavimo dieną registracijos žurnale.

12. 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.

13. Užregistruotas prašymas ar skundas pateikiamas Bendrovės direktoriui. Bendrovės direktorius susipažinęs su prašymo ar skundo turiniu paskiria jį nagrinėti pagal prašymo ar skundo turinį kompetentingam Bendrovės darbuotojui.

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

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

15. Bendrovei pateikti prašymai ir skundai yra nagrinėjami pagal šioje Tvarkoje nustatytą procedūrą. Prašymų ir skundų nagrinėjimo procedūra – pagal šią Tvarką Bendrovės darbuotojų atliekami veiksmai nagrinėjant vartotojo prašymą ir skundą bei priimant dėl jų sprendimą.

16. Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:
  - 16.1. Analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę.
  - 16.2. Paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą.
  - 16.3. Paprašant pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus.
  - 16.4. Vertinant ir analizuojant bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu.
17. Prašymus ar skundus, kuriuose skundžiami Bendrovės darbuotojų veiksmai, nagrinėja Bendrovės direktoriaus įsakymu sudaryta komisija.
18. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos. Išskirtiniais atvejais, jei prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį, atsakingas Bendrovės darbuotojas privalo apie tai pranešti pareiškėjui nuroydamas aplinkybes bei terminą iki kada prašymas ar skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas.
19. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė gauna prašymą ar skundą.
20. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl prašymo ar skundo priėmimo pakeisti savo kreipimosi reikalavimus Bendrovei ar aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą, pateikti naujus faktus, įrodymus, ar atsisakyti savo reikalavimo. Jei pareiškėjas atsisako savo reikalavimo (reikalavimo atsisakymas pateikiamas tik raštu), Bendrovė nutraukia pradėtą nagrinėjimą.
21. Bendrovės darbuotojas nagrinėjantis prašymą ar skundą, dėl prašymo ar skundo priima vieną iš šių sprendimų – patenkinti reikalavimus, iš dalies patenkinti reikalavimus, atmesti prašymą ar skundą.
22. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

## **V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS**

23. Atsakingas darbuotojas išnagrinėjęs prašymą ar skundą, parengia atsakymo vartotojui projektą ir prašymą ar skundą su visa nagrinėjimo medžiaga pateikia jį nagrinėti Bendrovės direktoriui.
24. Pareiškėjui raštu pateikiamas išsamus motyvuotas atsakymas, pagrįstas dokumentais, kurių nuorašai privalo būti pridėti prie atsakymo. Pareiškėjui motyvuotus atsakymus pasirašo Bendrovės direktorius.
25. Pasirašytas atsakymas registruojamas registracijos žurnale. Atsakymo originalas kartu su pridėdamų dokumentų nuorašais pareiškėjui teikiamas asmeniškai arba išsiunčiamas registruotu paštu.
26. Atsakyme apie prašymo ar skundo netenkinimą arba tenkinimą iš dalies turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, taip pat nurodyta informacija apie vartojimo ginčių neteisminio sprendimo subjektą, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą.
27. Pranešime apie patenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyta kokiu būdu Bendrovė siūlo atlyginti vartotojo patirtą žalą.

## VI. ASMENS TEISIŲ IR INTERESŲ GYNIMAS, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

28. Asmuo, 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 Asmuo tiesiogiai kreipiasi į teismą. Asmuo privalo kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.
29. Asmenų ir Bendrovės ginčai sprendžiami ne teismine tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą.
30. Asmuo turi teisę ginti savo teises ar teisėtus interesus ir kitais, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme nenumatytais, teisėtais būdais.
31. Bendrovės atsakymas gali būti apskūstas teisės aktų nustatyta tvarka.
32. Vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją ne vėliau negu per 1 metus nuo kreipimosi į Bendrovę.
33. Abonentų ir vartotojų ginčus ir skundus neteismine tvarka nagrinėjantys subjektai:
- **Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba** - abonentų ir vartotojų skundus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų;
  - **Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba** – vartotojų ginčus ir 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;
  - **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;
  - **Jonavos rajono savivaldybės administracija** - 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 būdais organizavimo.
34. Ginčai, kurių nepavyksta išspręsti išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka, teisės aktų nustatyta tvarka sprendžiami **Kauno apylinkės teismo Jonavos rūmuose**

## VII. APTARNAVIMAS TELEFONU

35. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už atsiliepimą telefonu ar vartotojų aptarnavimą telefonu, privalo orientuoti vartotoją kuris kreipiasi į Bendrovę, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Bendrovės darbuotojai, atsakingi už vartotojų aptarnavimą telefonu (bendrovės sekretorė(-ius), o jo nesant kitas darbuotojas, Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai ir kiti darbuotojai), privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

- 35.1. ar Bendrovė kompetentinga spręsti vartotojui rūpimą klausimą;
  - 35.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir koku būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;
  - 35.3. peradresuoti skambutį darbuotojui, atsakingam už atitinkamą, su pareiškėjo klausimu susijusią, Bendrovės veiklos sritį;
  - 35.4. į kokią kitą instituciją vartotojas gali kreiptis, jei bendrovė nekompetentinga spręsti vartotojui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.
36. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už vartotojų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:
- 36.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
  - 36.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas bendrovės pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
  - 36.3. atidžiai išklausyti vartotoją, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
  - 36.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į vartotojo klausimus;
  - 36.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita komunikacijos priemone laiką;
  - 36.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

## **VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

37. Pareiškėjų išnagrinėti prašymai ar skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Bendrovėje 5 (penkis) metus.
  38. Registracijos žurnalai saugomi Bendrovėje 5 (penkis) metus po paskutinio įrašo.
-