

UAB „ŠAKIŲ VANDENYS“ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau - Tvarka) reglamentuoja prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų pateikimo tvarką uždarajoje akcinėje bendrovėje „Šakių vandenys“ (toliau - Bendrovė) bei Bendrovės priimtų sprendimų apskundimo tvarką.

2. Vadovaujantis šia Tvarka nagrinėjami Prašymai ir skundai, susiję su Bendrovės ar jos darbuotojų veikla ar neveikimu.

3. Nagrinėjant prašymus ir skundus, vadovujamasi 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. Naudojamos sąvokos:

4.1. **Asmuo** - fizinis arba juridinis asmuo;

4.2. **Prašymas** - su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens rašytinis kreipimasis;

4.3. **Skundas** - asmens rašytinis kreipimasis, kuriame asmuo nurodo, kad, jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti.

II. PRAŠYMO ARBA SKUNDO PATEIKIMAS

5. Prašymas arba skundas gali būti pateikiamas elektroniniu paštu, faksu, paštu, užpildant formą Bendrovės interneto svetainėje www.sakvan.eu arba tiesiog atvykus į Bendrovę. Bendrovės rekvizitai skelbiami interneto svetainėje.

6. Prašymui arba skundui taikomi šie reikalavimai:

6.1. turi būti parašytas įskaitomai lietuvių kalba;

6.2. turi būti nurodyti tapatybės duomenys – fizinio asmens vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris, elektroninis paštas (jei asmuo jį turi). Jei tai juridinis asmuo – įmonės pavadinimas, įmonės kodas, buveinės adresas, telefonas, elektroninis paštas, kiti kontaktiniai duomenys;

6.3. turi būti su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais (jei tokie yra). Jei prašyme arba skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia Bendrovės ir prašymą arba skundą pateikusio asmens sudaryta sutartimi, reikia nurodyti sutarties pavadinimą, datą ir numerį;

6.4. turi būti pasirašytas (jeigu yra pateikiamas popierine forma). Jei prašymą arba skundą pateikia įgaliotas atstovas - prie prašymo arba skundo pridedamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

III. PRAŠYMO ARBA SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMO PATEIKIMAS

7. Prašymas arba skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas išsiunčiamas per 10 darbo dienų nuo gavimo dienos. Priklausomai nuo konkrečios situacijos sudėtingumo bei tais atvejais, kai pateikti atsakymą reikia papildomos informacijos iš kitų subjektų, prašymo arba skundo nagrinėjimo trukmė gali būti pratęsta 10 darbo dienų. Apie pratęsimą Asmenys informuojami atskiru pranešimu 10 punkte nurodytu būdu, nepraleidus aukščiau nurodytų terminų.

8. Jei pateiktas prašymas arba skundas neatitinka reikalavimų, Bendrovė per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo dienos turi teisę paprašyti patikslinti prašymo arba skundo esmę arba pateikti papildomą informaciją (pvz., dokumentų kopijas, kitus reikiamus duomenis). Atsakymo į prašymą arba skundą pateikimo terminas sustabdomas iki tol kol bus gautas prašymo arba skundo patikslinimas ir/ar pateikti papildomi duomenys, dokumentai.

9. Atsakymas į prašymą arba skundą pateikiamas lietuvių kalba.

10. Atsakymas į prašymą arba skundą paprastai pateikiamas tuo būdu, kuriuo yra gautas, jeigu prašymą arba skundą pateikęs Asmuo nenurodo kito atsakymo gavimo būdo.

11. Tais atvejais, kai prašymas arba skundas patenkinamas šalims pakeičiant esamą ar sudarant naują sutartį, Bendrovė turi teisę laikyti, jog ginčas išspręstas, ir atskiro atsakymo į prašymą arba skundą neteikti.

12. Bendrovė turi teisę prašymo ar skundo nenagrinėti, jei:

12.1. prašymas arba skundas surašytas neįskaitomai arba ne 6.1 punkte nurodyta kalba;

12.2. Bendrovė neįgaliota ar nekompetentinga spręsti prašyme ar skunde keliamo klausimo;

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

12.4. prašymas arba skundas yra nepasirašytas (jeigu prašymas arba skundas yra pateikiamas popierine forma).

13. Jei prašymas arba skundas paliekamas nenagrinėtu, Bendrovė ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo arba skundo gavimo dienos apie tai raštu praneša Asmeniui, paaiškindama atsisakymo nagrinėti prašymą arba skundą motyvus.

IV. ASMENŲ TEISIŲ IR INTERESŲ GYNIMAS

14. 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.

15. Asmenų ir Bendrovės ginčai sprendžiami ne teismine tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą.

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

V. ATSAKYMO APSKUNDIMAS

17. Bendrovės atsakymas gali būti apskūstas teisės aktų nustatyta tvarka.

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

19. Abonentų ir vartotojų ginčus ir skundus neteismina tvarka nagrinėjantys subjektai:

19.1. **Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba** - abonentų ir vartotojų skundus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų;

19.2. **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;

19.3. **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;

19.4. **Šakių 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.

20. Ginčai, kurių nepavyksta išspręsti išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka, teisės aktų nustatyta tvarka sprendžiami **Šakių rajono apylinkės teisme**.