

PATVIRTINTA

Uždarnosios akcinės bendrovės "Kauno vandenys" generalinio direktoriaus

2016 m. balandžio 22 d.

įsakymu Nr. 2-62

(UAB „Kauno vandenys“ generalinio direktoriaus

2017 m. rugpjūčio 28 d. d. įsakymu Nr. 2-139 nauja redakcija)

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „KAUNO VANDENYS“ VARTOTOJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios uždarnosios akcinės bendrovės „Kauno vandenys“ Vartotojų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) skirtos visiems uždarnosios akcinės bendrovės „Kauno vandenys“ (toliau – Bendrovė) vartotojams, ketinantiems pateikti skundą dėl Bendrovės teikiamų paslaugų pagal sudarytas sutartis, ar dėl kitos Bendrovės veiklos.

2. Šios Taisyklės reglamentuoja Pareiškėjo skundo Bendrovei pateikimo, registravimo bei atsakymo į skundą bei informacijos Pareiškėjui pateikimo tvarką ir yra skelbiamos interneto tinklalapyje adresu <http://www.kaunovandenys.lt>. Taisyklių kopija Pareiškėjo prašymu gali būti pateikiama kiekvienam Pareiškėjui, kuris to paprašo žodžiu arba raštu.

3. Geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo paslaugos ir kitos šiose Taisyklėse naudojamos sąvokos suprantamos ir aiškinamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme, jei šiose Taisyklėse nenustatyta kitaip.

4. Pareiškėjai, 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.

5. Informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, pašto siunta, pateikta Bendrovės sekretoriatare ar tiesiogiai atsakingam darbuotojui, tokiu būdu, kuris suteikia galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Taisyklėse, teisės aktuose nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.

6. Tuo atveju, jei atsakymo į Pareiškėjo skundą, gautą tokiu būdu, kuriuo nebuvo galimybės nustatyti skundą pateikusio Pareiškėjo tapatybės, pateikimas yra susijęs su Bendrovės paslaptį sudarančios informacijos atskleidimu, Bendrovė atsakyme į skundą pateikia tik bendro pobūdžio informaciją ir nurodo būdą, kuriuo Pareiškėjas gali atsiimti parengtą išsamų motyvuotą atsakymą raštu.

7. Pareiškėjų skundus Bendrovė nagrinėja neatlygintinai.

8. Atsakymai į anoniminius skundus nerengiami.

9. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Pareiškėjas – Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, pateikęs Bendrovei skundą;

Skundas - vartotojo rašytinis kreipimasis į Bendrovę, nurodant, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, susiję su vartojimo geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutartimi ir/ar kita Bendrovės veikla ir prašant juos apginti;

Atsakymas - pareiškėjui Bendrovės teikiamas skundo išaiškinimas, informavimas apie Bendrovės priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą.

10. Šios Taisyklės taikomos nagrinėjant pareiškėjų skundus kai pažeistos jų teisės ar teisėti interesai, susiję su geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimu pagal sudarytas vartojimo sutartis ir/ar kita Bendrovės veikla.

II. SKUNDO PATEIKIMAS

11. Skundas, kurio forma pateikiama internetiniu adresu www.kaunovandenys.lt, turi būti surašytas raštu ir pasirašytas asmeniškai Pareiškėjo, kurio asmens tapatybė nustatyta pagal asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

12. Pareiškėjų skundai gali būti pateikiami Bendrovės sekretoriате raštu (tiesiogiai Pareiškėjui atvykus į Bendrovę, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu, Bendrovės elektroniniu paštu ofisas@kaunovandenys.lt.

13. Be paties Pareiškėjo skundą 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.

14. Kai Pareiškėjo vardu į Bendrovę kreipiasi Pareiškėjo atstovas, jis skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Pareiškėjo vardu pateiktam skundui taikomi tokie patys reikalavimai kaip ir Pareiškėjo skundui.

15. Kai skundą Bendrovei pateikia Pareiškėjo atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

16. Skundas turi būti:

- surašytas įskaitomai;
- surašytas Lietuvos Respublikos valstybine kalba (lietuvių), išskyrus, kai skundas Bendrovėje yra gaunamas paštu;
- pateikusio asmens pasirašytas, nurodant jo vardą, pavardę, asmens kodą arba gimimo datą, gyvenamąją vietą ir kitus duomenis ryšiui palaikyti (kontaktinį adresą, jei nesutampa su gyvenamosios vietos adresu, telefoną);
- su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais (jei tokie yra).

17. Skundas adresuojamas UAB „Kauno vandenys“ vardu ir pateikiamas Bendrovės sekretoriatai, arba siunčiamas pašto siunta UAB „Kauno vandenys“, Aukštaičių g. 43, LT-44158 Kaunas, ir/arba siunčiamas elektroniniu paštu, elektroninio pašto adresu ofisas@kaunovandenys.lt.

18. Žodiniai asmenų skundai išdėstomi klientų aptarnavimo specialistui ar kitam Bendrovės specialistui. Priimami tik tokie žodiniai skundai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat. Į žodinius skundus neteikiamas rašytinis atsakymas. Jei žodinis skundas negali būti išnagrinėtas nedelsiant, asmeniui sudaroma galimybė pateikti skundą raštu. Nagrinėjami tik raštu surašyti skundai.

19. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio arba kalbos sutrikimo ar kitų sveikatos sutrikimų negali suprantamai reikšti savo minčių, jam kreipiantis į Bendrovę žodžiu turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą, skundą į valstybinę kalbą (vertėjas).

20. Pareiškėjui pateikus elektroniniu paštu laisvos formos skundą, Bendrovė pasilieka sau teisę reikalauti, kad pareiškėjas pakartotinai užpildytų Bendrovės nustatytą skundo formą ir pateiktų vienu iš šio skyriaus 17 punkte nurodytų būdų.

21. Elektroniniu būdu pateiktas skundas turi būti toks, kad Bendrovė galėtų atpažinti elektroninio dokumento formatą, atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Bendrovės naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis, atpažinti skundo turinį, nustatyti skundą pateikusį asmenį. Skundui raštu taip pat prilyginama elektroniniu paštu atsiųsta dokumento originalo skaitmeninė kopija, jeigu ji pasirašyta ir kokybiškai nuskenuota.

22. Jeigu negalima atpažinti elektroninio dokumento formato arba atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Bendrovės naudojamomis informacinių

technologijų priemonėmis, skundai pateikti elektroniniu būdu, nedelsiant gražinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant gražinimo priežastį.

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

24. Pareiškėjo atstovas skundą turi galimybę pateikti šio skyriaus 17 punkte nurodytu būdu.

25. Priimant ir nagrinėjant pateiktą skundą, Pareiškėjui ar jo atstovui neteikiama jokia informacija apie trečiuosius asmenis.

III. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKOMO PATEIKIMAS

26. Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas raštu Pareiškėjui pateikiamas kaip įmanoma greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų, skaičiuojant nuo kitos dienos po skundo gavimo. Jeigu skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, faktinių duomenų patikrinimo vietoje organizavimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis ar yra kitų objektyvių priežasčių, dėl kurių atsakymo į skundą pateikimas Pareiškėjui gali užsitęsti ilgiau, Bendrovės vadovybė ar jos įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą. Skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas ne ilgiau kaip 10 darbo dienų, likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki nustatyto atsakymo išsiuntimo termino pabaigos. Apie tokį nagrinėjimo pratęsimą darbuotojas, nagrinėjantis skundą, išsiunčia Pareiškėjui parengtą pranešimą raštu, kuriame nurodomos skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastys ir informacija, kada numatoma jam atsakyti į pateiktą skundą.

27. Atsakymai į skundus yra rengiami lietuvių kalba.

28. Skundas nagrinėjamas vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir protingumo principais, visapusiškai patikrinant skunde nurodytas aplinkybes. Skundą nagrinėjantys Bendrovės darbuotojai privalo vengti interesų konflikto dėl giminystės, svainystės ryšių ar kitų priežasčių, galinčių įtakoti objektyvumą.

29. Apie numatomą preliminarų atsakymo į skundą pateikimo terminą Pareiškėjas yra informuojamas skundo pateikimo metu. Jei Pareiškėjas pageidauja, jam pateikiama skundo priėmimą patvirtinti skundo kopija su dokumento registracijos spaudu, išskyrus atvejus, kai skundas išsprendžiamas teigiamai iš karto.

30. Atsakymas į Pareiškėjo skundą pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu (paštu, el. paštu) kaip ir buvo gautas, nebent Pareiškėjas nurodo kitaip. 31. Tuo atveju, jei Pareiškėjo skundas patenkinamas šalims keičiant Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sutarties sąlygas ar susitariama pabaigti ginčą rašytiniu taikos susitarimu, papildomas atsakymas raštu nebeteikiamas. Pareiškėjas taip pat turi teisę raštu atsisakyti nuo raštiško atsakymo pateikimo.

32. Bendrovė turi teisę nenagrinėti nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat skundų, kuriuose nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų.

33. Jei Bendrovė netenkina Pareiškėjo reikalavimų ar tenkina juos iš dalies, visais atvejais pateikia išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais bei nurodo kitas Pareiškėjo interesų gynimo priemones, įskaitant galimas kilusio ginčo nagrinėjimo priemones ne teismo keliu, bet jomis neapsiribojant. Atsakymą pagrindžiančių dokumentų, kurių neturi ar negali turėti Pareiškėjas, kopijos pridedamos prie atsakymo Pareiškėjui. Abonentų ir vartotojų skundus nagrinėja šios institucijos:

1) dėl tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų nesilaikymo – Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (Siesikų g. 19, LT-07170 Vilnius, <http://vmvt.lt/>);

2) 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 (Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, <http://www.vvtat.lt/>);

3) 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 – Kauno miesto savivaldybė (Laisvės al. 96, LT-44251 Kaunas, <http://www.kaunas.lt/>).

34. Bendrovė turi teisę nenagrinėti pakartotinai skundų, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Bendrovę tuo pačiu klausimu, nenurodant jokių naujų reikalavimų ir/ar skundo pagrindą sudarančių aplinkybių, nepateikiant naujų skundo aplinkybes patvirtinančių dokumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Bendrovės raštiško atsakymo pagrįstumu. Toks pakartotinis skundas yra užregistruojamas ir per 5 (penkias) darbo dienas nuo jo gavimo išnagrinėjamas pranešant skundo pateikėjui raštu, kad jo skundas jau buvo išnagrinėtas bei pateikiant ankstesnių atsakymų kopijas.

35. Tuo atveju, jei skunde yra nurodyti reikalavimai, klausimai ar aplinkybės, nesusijusios su Bendrovės kompetencija, jie nenagrinėjami ir, jei įmanoma, Pareiškėjui nurodoma, kur jis galėtų kreiptis.

36. Jei Pareiškėjo netenkina Bendrovės pateiktas atsakymas arba per Taisyklėse nurodytą terminą nebuvo atsakyta, jis turi teisę dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai, pateikiant skundą raštu ar elektroniniu būdu. Vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją ne vėliau negu per vienus metus nuo kreipimosi į Bendrovę.

37. Pareiškėjas turi teisę kreiptis tiesiogiai į teismą dėl galimai pažeistų teisių ar teisėtų interesų, susijusių su Bendrovės galimai netinkamai vykdoma veikla, nepriklausomai nuo to, ar yra pasinaudojęs ikiteismine ginčo su Bendrove nagrinėjimo tvarka.

(Vartotojo skundo forma)

Vardas, pavardė

Asmens kodas

Gyvenamosios vietos adresas

Uždarnosios akcinės bendrovės „Kauno vandenys“
generaliniam direktoriui

SKUNDAS

DĖL _____

(data)

Kaunas

Aprašykite savo galimai pažeistas teises ar teisėtus interesus, nurodant kokiais veiksmais ar neveikimu Bendrovė juos pažeidė:

Suformuluokite reikalavimą Bendrovei. Pridėkite turimus dokumentus, jei tokie yra, patvirtinančius Jūsų reikalavimą:

PRIDEDAMA:

1. _____
2. _____
3. _____

Atsakymą pateikti _____

(paštu, elektroniniu paštu ar kitaip nurodyti)

Informacija apie vartotoją:

Kontaktinis adresas _____

Kontaktinio telefono Nr. _____

Kontaktinis el. pašto adresas _____

(Vardas, pavardė)

(parašas)