

VARTOTOJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO UAB „ŠIAULIŲ VANDENYS“ TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios Vartotojų skundų nagrinėjimo UAB „Šiaulių vandenys“ taisyklės (toliau – **Taisyklės**) skirtos visiems UAB „Šiaulių vandenys“ (toliau – Bendrovė) vartotojams, ketinantiems pateikti Skundą dėl Bendrovės teikiamų paslaugų pagal sudarytas sutartis ir/ar kita Bendrovės veikla t. y. esamas vartotojas ar jo atstovas.
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.siauliuvandenys.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, naudojantis Bendrovės elektroninių dokumentų siuntimo sistema (toliau – EDS), pateikta Bendrovės raštinėje 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 pateikusių 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

1. Skundas, kurio forma pateikiama internetiniu adresu www.siauliuvandenys.lt turi būti surašytas raštu ir pasirašytas asmeniškai Pareiškėjo, kurio asmens tapatybė nustatyta pagal asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba naudojantis Bendrovės elektroninių dokumentų siuntimo EDS sistema.

2. Be paties Pareiškėjo skundą turi teisę taip pat pateikti Pareiškėjo atstovas, pateikęs atstovavimo Pareiškėjui teisę pagrindžiančius originalius dokumentus. Pareiškėjo atstovo tapatybę 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.

3. Skundas turi būti:

- surašytas įskaitomai;
- surašytas Lietuvos Respublikos valstybine kalba (lietuvių);
- pateikęs 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).

4. Skundas adresuojamas UAB „Šiaulių vandenys“, vardu ir pateikiamas bet kuriame Bendrovės padalinyje, arba Bendrovės Klientų aptarnavimo specialistui arba siunčiamas pašto siunta UAB „Šiaulių vandenys“, Vytauto g. 103, Šiauliai LT- 77160, ir/arba pateikiamas EDS sistema, ir/arba siunčiamas elektroniniu paštu elektroninio pašto adresu office@siauliuvandenys.lt.

5. 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 4 punkte nurodytų būdų.

6. 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.

7. 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 grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastį.

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

9. Pareiškėjo atstovas skundą turi galimybę pateikti šio skyriaus 4 punkte nurodytu būdu. Pareiškėją atstovaujantis asmuo neturi galimybės pateikti skundo EDS sistema.

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

III. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYO PATEIKIMAS

11. Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas raštu Pareiškėjui pateikiamas kaip įmanoma greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, skaičiuojant nuo kitos dienos po skundo gavimo. Ypatingais atvejais (skundo nagrinėjimas yra komplikotas ar sudėtingas) skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęsimas iki 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų apie skundo nagrinėjimo termino pratęsimą, priežastis bei numatomą atsakymo pateikimo terminą iš anksto informuojant Pareiškėją.

12. Atsakymai į skundus yra rengiami lietuvių kalba.

13. 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.

14. 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.

15. Atsakymas į Pareiškėjo skundą pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu (paštu, el. paštu, EDS sistema) kaip ir buvo gautas, nebent Pareiškėjas nurodo kitaip. Paštu siunčiamas atsakymas yra siunčiamas registruota pašto siunta.
 16. 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.
 17. Bendrovė turi teisę nenagrinėti nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat skundų, kuriuose nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų.
 18. 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.
 19. 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 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo jo gavimo išnagrinėjamas pranešant skundo pateikėjui raštu, kad jo skundas jau buvo išnagrinėtas bei pateikiami ankstesnių atsakymų rekvizitai ir Bendrovė atsakymo apskundimo tvarka.
 20. 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.
 21. 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.
 22. 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.
-