

## **UAB „Varėnos vandenys“ vartotojų ir abonentų ginčų nagrinėjimo tvarka**

1. Vartotojas, manantis, kad geriamojo vandens tiekėjas ir nuotekų tvarkytojas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, **pirmiausia** privalo raštu kreiptis į geriamojo vandens tiekėją ir nuotekų tvarkytoją, ir nurodyti savo reikalavimus.
2. Skundai siunčiami paštu, elektroniniu paštu ar įteikiami asmeniškai. Asmenų priėmimo vietos adresas ir telefonų numeriai skelbiami Tiekėjo interneto tinklalapyje. Skundai nurodytojoje vietoje priimami darbo dienomis darbo dienos laiką. Skundas laikomas pateiktu jo gavimo dieną.
3. Tiekėjui pateiktame skunde turi būti nurodyta:
  - a) Tiekėjo pavadinimas;
  - b) Pareiškėjo vardas, pavardė (pavadinimas), asmens kodas, gyvenamoji vieta (buveinė), telefono numeris, taip pat atstovo, jei jis yra, vardas, pavardė, adresas ir telefono numeris;
  - c) Konkretus skundžiamas veiksmas ar neveikimas;
  - d) Pareiškėjo reikalavimas ir aplinkybės, kuriomis jis grindžiamas;
  - e) Pridedamų dokumentų sąrašas;
  - f) Skundo surašymo vieta ir data;
  - g) Skundą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Prie atstovo paduodamo skundo turi būti pridedamas teisės aktų nustatyta tvarka įformintas įgaliojimas ar kitas dokumentas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus;
  - h) Skundas turi būti surašytas valstybine kalba.
4. Tiekėjas nagrinėja vartotojų prašymus ir skundus susijusius su geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimu. Tiekėjas neatlygintinai išnagrinėja vartotojo kreipimąsi.
5. Tiekėjui, nesutikus su vartotojo reikalavimais, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai nenustato kitaip, pateikti vartotojui rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais (pridedama dokumentų kopijos).
6. Priėmus nagrinėti vartotojo kreipimąsi, skundas nagrinėjamas iki 20 darbo dienų (su galimybe pratęsti iki 20 darbo dienų).
7. Jeigu skundo išnagrinėjimui reikalinga papildoma informacija, tiekėjas per 5 darbo dienas nuo skundo užregistravimo kreipiasi į asmenį raštu, prašydamą pateikti papildomą informaciją. Per nurodytą terminą negavus informacijos, skundas nenagrinėjamas. Dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Tiekėjas pasilieka gautų dokumentų kopijas.
8. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba apie tai pranešama paprastu arba registruotu laišku.
9. Kiekvienas vartotojas, nesutinkantis su tiekėjo priimtu sprendimu, gali kreiptis į abonentų ar vartotojų skundus nagrinėjančias institucijas arba tiesiogiai į teismą.

### **Vartotojų skundus nagrinėja šios institucijos:**

**Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba** ([www.vmvt.lt](http://www.vmvt.lt)) – nagrinėja abonentų ir vartotojų skundus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų nesilaikymo.

**Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija** ([www.regula.lt](http://www.regula.lt)) – nagrinėja vartotojų skundus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo

paslaugų kainų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, nuotekų transportavimo paslaugų kainų, laikino atjungimo (pajungimo prie) geriamojo vandens tiekimo tinklų paslaugų kainų ir jų taikymą.

**Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba** ([www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)) – nagrinėja vartotojų skundus dėl geriamojo tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, geriamojo vandens apskaitos, vandentiekio avarijų, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo.

**Savivaldybės institucija** ([www.varena.lt](http://www.varena.lt)) – nagrinėja 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 nuotekų tvarkymui, perdavimo ar naudojimo, Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme nurodytais būdais, organizavimo.

---