

INFORMACIJOS APIE GERIAMOJO VANDENS TIEKIMĄ IR NUOTEKŲ TVARKYMĄ TEIKIMO ABONENTAMS TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Informacijos apie geriamojo vandens tiekimą ir nuotekų tvarkymą teikimo abonentams tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilkaviškio vandenys“ (toliau – Bendrovė) teikiamos abonentams (vartotojams) informacijos apie tiekiamo geriamojo vandens kokybę, jos pablogėjimą, avarijas, planuojamus geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų pertrūkius ir kitus pokyčius, galinčius turėti įtakos abonentams (vartotojams), vandens naudojimui, vandens kainas ir abonentams (vartotojams) teikiamas paslaugas, informacijos teikimą abonentams (vartotojams) pagal jų prašymus.

2. Šiame Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo sąvokas.

II. BENDROVĖS TEIKIAMA INFORMACIJA ABONENTAMS (VARTOTOJAMS)

3. Bendrovė abonentams (vartotojams) informavimo priemonėmis teikia sekančia informaciją apie:

3.1 Tiekiamo geriamojo vandens kokybę ir jos pablogėjimą, informacija teikiama Lietuvos Respublikos geriamojo vandens įstatymo nustatyta tvarka;

3.2 Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijas, dėl kurių abonentams (vartotojams) nutraukiamas, sustabdomas ar apriojamas geriamojo vandens tiekimas ir (ar) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimas, informacija pateikiama nedelsiant internetiniame tinklalapyje www.vilkaviskiovandenys.lt. Informacijoje turi būti nurodytos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo nutraukimo, apribojimo ar sustabdymo priežastys, nuo kada ir kokiam laikui nutraukiamas, sustabdomas ar apriojamas geriamojo vandens tiekimas ir (ar) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimas;

3.3 Planuojamus geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų pertrūkius ir pokyčius, dėl geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo infrastruktūros planinio remonto ir (ar) infrastruktūros objektų prijungimo turi būti pateikta abonentams (vartotojams) ne vėliau kaip prieš 3 kalendorines dienas iki darbų pradžios pranešimą išskabinant gyvenamųjų vietovių ar daugiabučių namų skelbimų lentose arba internetiniame tinklalapyje www.vilkaviskiovandenys.lt. Pranešime turi būti nurodyta, nuo kada ir kokiam laikui nutraukiamas, sustabdomas ar apriojamas geriamojo vandens tiekimas ir (ar) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimas;

3.4 Geriamojo vandens naudojimui;

3.5 Geriamojo vandens, nuotekų tvarkymo ir kitų paslaugų kainas, bendrovė skelbia internetiniame tinklalapyje www.vilkaviskiovandenys.lt, bei vietinėje spaudoje. Patvirtintos kainos turi būti paskelbtos ne vėliau kaip likus 30 dienų iki jų įsigaliojimo.

3.6 Bendrovė internetiniame tinklalapyje www.vilkaviskiovandenys.lt skelbia sąrašą bendrovės darbuotojų, nurodydami jų pareigybes, vardus, pavardes ir telefonus, į kuriuos abonentai (vartotojai) gali kreiptis juos dominančios informacijos;

3.7 Bendrovė kitą informaciją, kuri nėra skelbiama viešai, išskyrus tą, kuri pagal Lietuvos Respublikos įstatymus negali būti viešoji informacija, teikia abonentui (vartotojui) pagal jo žodinį arba rašytinį prašymą. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir bendrovės interesų. Abonento (vartotojo) pateiktame rašytiniame prašyme turi būti nurodyta:

3.7.1 Abonto – juridinio asmens, įregistruoto Lietuvos Respublikoje, – pavadinimas, įmonės kodas, buveinė;

3.7.2. Vartotojo – fizinio asmens – vardas, pavardė, gyvenamoji vieta;

3.7.3. Prašoma informacija, informacijos gavimo tikslas

3.7.4. Koku būdu (telefonu, paštu, faksu, el. paštu) pageidauja gauti informaciją;

4. Bendrovė informaciją abonentui pateikia ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Jeigu prašyme nurodytai informacijai pateikti reikalingas ilgesnis laikas, tuomet bendrovė informuoja abonentą (vartotoją), per kurį laikotarpį bus pateikta jo prašoma informacija.

5. Bendrovė gaunamus prašymus iš abonentų (vartotojų) registruoja bendrovės registre.

6. Abonentų (vartotojų) prašymai, adresuoti bendrovei, bei atsakymai abonentams (vartotojams) saugomi teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais.

7. Bendrovei netenkinus abonentų (vartotojų) prašymų arba juos tenkinus iš dalies, abonentas (vartotojas) gali kreiptis į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją (Verkių g. 25c-1, LT-08233 Vilnius, www.regula.lt), Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą (Siesikų g. 19, LT-07170 Vilnius, www.vmvt.lt), Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, www.vvtat.lt), Vilkaviškio rajono savivaldybę (S. Nėries g. 1 LT-70147 Vilkaviškis, www.vilkaviskis.lt).

8. Už bendrovės abonentams (vartotojams) teikiamą informaciją atsakingas bendrovės direktorius.

III. ABONENTŲ (VARTOTOJŲ) INFORMAVIMO PRIEMONĖS IR JŲ VYKDYMAS

8. Informavimo tvarkos apraše numatytas informavimo priemonės vykdo bendrovės paskirtas darbuotojas.

9. Informacijai teikti gali būti pasirenkamos viena ar kelios informavimo priemonės:

9.1. Rengiant susitikimus su abonentais (vartotojais);

9.3. Išplatinant pranešimus spaudai;

9.4. Skelbiant informaciją internetiniame tinklalapyje www.vilkaviskiovandenys.lt ;

9.5. Pranešimus pateikiant paštu, telefonu ar el. paštu, įteikiant abonentui (vartotojui), iškabinant skelbimų lentose ir pan.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. Informacija skelbiama internetiniame tinklalapyje www.vilkaviskiovandenys.lt. Atnaujinama esant pasikeitimams, bet ne rečiau kaip kartą metuose