

Skundų priėmimo tvarka

Vadovaujantis LR Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 37 straipsnio 1 dalimi bei siekiant sklandaus ir operatyvaus vartotojų skundų nagrinėjimo, bendrovėje patvirtintos „Vartotojų skundų nagrinėjimo UAB „Kelmės vanduo“ taisyklės“ su kuriomis galima susipažinti viešai.

Pažymime, kad vartotojas, manantis, kad bendrovė pažeidė jo teises ir teisėtus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus, užpildydamas prašymo formą.

Skundas bus išnagrinėtas ir atsakymas raštu 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 kompliktuotas ir sudėtingas) skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęsimas.

Abonentų ir vartotojų skundus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos:

1. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (www.regula.lt; Verkių g. 25C-1, 08223 Vilnius, tel. 8 800 20500; el. p. rastine@regula.lt) - abonentų ir vartotojų ginčus, kylančius iš sutartinių santykių, 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.
2. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (www.vmvt.lt; Siesikų g. 19, 07170 Vilnius, tel. 8 5 240 4361; el. p. info@vmvt.lt) – abonentų ir vartotojų skundus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų nesilaikymo;
3. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (www.vvtat.lt; A. Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, tel. 8 5 62 6751; el. p. tarnyba@vvtat.lt) – vartotojų 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;
4. Kelmės rajono savivaldybės administracija (www.kelme.lt; Vytauto Didžiojo g. 58, 86143 Kelmė, tel. 8 427 69059) – abonentų ir vartotojų skundus dėl geriamojo vandens išgavimo, tiekimo 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;