

## UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „KRETINGOS VANDENYS“ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS

#### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Uždarnosios akcinės bendrovės „Kretingos vandenys“ vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) reglamentuoja fizinių asmenų ir juridinių asmenų aptarnavimą uždarojoje akcinėje bendrovėje „Kretingos vandenys“ (toliau – Bendrovė), taip pat asmenų prašymų bei skundų pateikimą ir jų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimo tvarką.

2. Šia tvarka privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai. Šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglamentuoja aukštesnės teisinės galios ar specialiosios teisės normos.

3. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami fizinius ir juridinius asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais bei laikytis Bendrovės direktoriaus įsakymu patvirtinto klientų aptarnavimo standarto. Vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

4. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako Bendrovės direktorius. Už tinkamą darbą su pareiškėjų prašymais ir skundais, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami kokybiškai, teisės aktų nustatytais terminais, atsako Bendrovės direktorius ir Bendrovės darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti gautus prašymus ir skundus.

5. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės interneto tinklapyje.

6. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

6.1. **Vartotojas** - Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą arba skundą.

6.2. **Prašymas** – kaip ši sąvoka apibrėžta Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme; taip pat kitas kreipimasis į Bendrovę, kai išdėstoma vartotojo nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Bendrovės darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir panašiai.

6.3. **Skundas** - pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę dėl pažeistų pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų ir prašant juos apginti. Skundas gali būti susijęs su netinkama Bendrovės paslaugų kokybe, netinkamu Bendrovės klientų aptarnavimu, Bendrovės darbuotojo elgesiu, neišnagrinėtu vartotojo prašymu ir/arba per ilgai nagrinėjamu prašymu, neaiškia, neišsamia, nesuprantama forma pareiškėjui pateikta informacija, klaidingai suprasta informacija (informacija, nurodyta Bendrovės siunčiamuose mokėjimo pranešimuose, laiškuose ir/ar Bendrovės išduodamuose dokumentuose, žodžiu perduota informacija ir pan.) bei korespondencijos, siųstos pareiškėjui, negavimu ir kt.

6.4. **Bendro pobūdžio informacija** – informacija apie Bendrovės teikiamas paslaugas, jas reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, jų taikymo išaiškinimai, kita bendro pobūdžio informacija, susijusi su Bendrove ar teikiamomis paslaugomis, kurioje nėra tiesiogiai pateikiami jokie Bendrovės tvarkomi konkretaus asmens duomenys ir kurioje esančių duomenų negalima susieti su jokia konkrečiu asmeniu.

6.5. **Bendras oficialus Bendrovės elektroninio pašto adresas** – bendrai naudojamas ir administruojamas Bendrovės administratoriaus elektroninio pašto adresas, skirtas vartotojams aptarnauti (jų elektroniniu paštu siunčiamiems prašymams gauti) – [info@kretingosvandenys.lt](mailto:info@kretingosvandenys.lt)

6.6. **Bendras informacijos telefono numeris** – Bendrovės telefono numeris (+370) 445 78565, kuriuo teikiamos Bendrovės vartotojų konsultavimo, duomenų teikimo, paslaugų užsakymo paslaugos.

6.7. **Kvalifikuotas elektroninis parašas** – saugus elektroninis parašas, kuris yra sukurtas saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintas galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu.

6.8. **Pakartotinis prašymas** – prašymas, su kuriuo tas pats vartotojas kreipiasi į Bendrovę tuo pačiu klausimu, kurį Bendrovė jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą.

7. Kitos Tvarkoje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

## II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Vartotojų prašymai ir skundai Bendrovei gali būti pateikiami šiomis formomis ir būdais:

8.1. žodžiu;

8.2. raštu:

8.2.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Bendrovę;

8.2.2. registruotu paštu;

8.2.3. elektroniniais ryšiais:

8.2.3.1. elektroniniu paštu – bendru oficialiu Bendrovės elektroninio pašto adresu [info@kretingosvandenys.lt](mailto:info@kretingosvandenys.lt);

8.2.3.2. internetinėje svetainėje adresu [www.kretingosvandenys.lt](http://www.kretingosvandenys.lt).

9. Kai vartotojas kreipiasi dėl asmens duomenų teikimo ar kitos paslaugos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, turi būti patvirtinta jo asmens tapatybė, kuri priklausomai nuo kreipimosi būdo, gali būti patvirtinta taip:

9.1. kai prašymas teikiamas tiesiogiai atvykus į Bendrovę – pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

9.2. kai prašymas teikiamas elektroniniais ryšiais:

9.2.1. pasirašant kvalifikuotu elektroniniu parašu;

9.2.2. teikiant internetinėje svetainėje;

9.2.3. teikiant elektroniniu paštu kartu pridėdant skaitmenines prašymo ir kitų dokumentų kopijas.

### **III SKYRIUS ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ BENDROVEI SIUNČIAMŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ADMINISTRAVIMAS**

10. Visi Bendrovei skirti prašymai ir skundai, siunčiami elektroniniu paštu, turi būti siunčiami į bendrą Bendrovės pašto dėžutę adresu [info@kretingosvandenys.lt](mailto:info@kretingosvandenys.lt), kurią administruoja Bendrovės administratorius.

10.1. Bendrovės administratorius:

10.1.1. nedelsiant (ne vėliau kaip kitą darbo dieną) užregistruoja gautus laiškus ir perduoda atsakingiems asmenims pagal Tvarkos 22 punkto reikalavimus;

10.1.2. jeigu laiškas skirtas kitai institucijai, kuri kompetentinga nagrinėti prašymą, persiunčia gautus laiškus kitoms institucijoms pagal kompetenciją, informuoja apie tai prašymą pateikusį asmenį;

10.1.3. jeigu prašyme ar skunde nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, adresas kt. kontaktiniai duomenys, gražina laišką siuntėjui, nurodydamas, kaip turi būti pateiktas prašymas Bendrovei;

10.1.4. registruoja prašymus teikti bendro pobūdžio informaciją, juos nagrinėja ir teikia atsakymus, atlieka su prašymo nagrinėjimu susijusius veiksmus.

11. Kitais Bendrovės elektroninio pašto adresais gautas elektroninis laiškas, jei jis nėra konkrečiam darbuotojui skirtas darbinio susirašinėjimo laiškas ar kitas neregistruotinas dokumentas, iš karto persiunčiamas į bendrą oficialią Bendrovės pašto dėžutę [info@kretingosvandenys.lt](mailto:info@kretingosvandenys.lt), kad būtų užregistruotas ir persiųstas pagal kompetenciją. Jeigu darbuotojas savo darbinio elektroninio pašto adresu gauna elektroninį laišką, kuris pagal Bendrovėje galiojantį dokumentacijos planą nepriskirtinas registruotiniams dokumentams, ir darbuotojas pagal kompetenciją gali atsakyti į laišką iš karto jį perskaitęs, prašymo registravimo ir persiuntimo taisyklės netaikomos.

### **IV SKYRIUS ŽODINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS**

12. Žodiniai prašymai ir skundai priimami tik tuomet, jei teisės aktai įsakmiai nenurodo, kad atitinkami prašymai ir skundai turi būti pateikti raštu, ir jei juos galima išnagrinėti ir atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant Vartotojo, kuris kreipiasi, kitų asmenų ir Bendrovės interesų.

13. Į žodinius prašymus ir skundus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu pagal Bendrovės nuostatas pagal žodinį prašymą atitinkama paslauga apskritai negali būti teikiama, arba į žodžiu pateiktą prašymą/skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, vartotojui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą/skundą raštu.

14. Jei vartotojas kreipiasi į Bendrovę dėl klausimo, kuris nėra susijęs su Bendrovės veikla, Bendrovė nesprenžia tokio klausimo. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą Bendrovės darbuotojas paaiškina tai vartotojui ir nurodo tos organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, kontaktinius duomenis (adresą, telefono numerį ir pan.).

15. Žodinį prašymą/skundą gavęs darbuotojas Bendrovės informacinėje sistemoje ir (arba) vidinėje dokumentacijoje patikrina, ar Vartotojo nurodyti faktai teisingi. Jei su Vartotoju bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą, jis suteikia informaciją, kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir koku būdu reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas arba priima

sprendimą ir atlieka visus būtinus veiksmus (pvz. ištaiso/pakeičia duomenis apskaitos sistemoje, paaiškina, kodėl nepritaikyta kompensacija, kaip susidarė skola, kaip ir kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas ir t.t.).

16. Jei žodinį prašymą arba skundą gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą arba jis neturi įgaliojimų teikti atsakymus, susisiekiama su įgaliotu priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus darbuotoju, išsiaiškinama tolesnė problemos sprendimo eiga ir apie tai informuojamas Vartotojas.

17. Jei Vartotojui pateiktas paaiškinimas arba pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas arba skundas laikomas išspręstu.

18. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas Vartotojui, darbuotojas turi pasiūlyti Vartotojui pateikti prašymą arba skundą raštu.

19. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys dėl neblaivumo ar kitų priežasčių yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo ar administracinio nusižengimo požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu žodžiu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui arba Bendrovės direktoriui.

## **V SKYRIUS RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS**

20. Rašytiniai prašymai ir skundai turi atitikti šiuos reikalavimus:

20.1. prašymas/skundas turi būti:

20.1.1. parašytas valstybine kalba;

20.1.2. parašytas įskaitomai;

20.1.3. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

20.1.4. asmens pasirašytas.

20.2. prašyme/skunde turi būti pateikta ši informacija:

20.2.1. Vartotojo vardas, pavardė arba pavadinimas, taip pat adresas, kiti kontaktiniai duomenys – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, pagal kuriuos pageidaujama gauti atsakymą;

20.2.2. aiškiai nurodyta prašymo/skundo esmė: nurodyta (apibūdinta) paslauga, kurią prašoma suteikti, o jeigu Vartotojas kreipiasi ne dėl paslaugos – konkrečiai išdėstyta informacija ar nuomonė;

20.2.3. prie prašymo turi būti pridėti turimi papildomi dokumentai ar informacija, reikalingi prašymui/skundui nagrinėti;

20.3. elektroniniais ryšiais atsiųstas prašymas turi atitikti šiuos papildomus reikalavimus:

20.3.1. prašymas/ skundas, kaip elektroninis dokumentas, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateikta pasirašyta prašymo/skundo skaitmeninė kopija;

20.3.2. įmanomas techniškai atidaryti ir apdoroti Bendrovės informacinės sistemos priemonėmis (turi būti įmanoma atpažinti elektroninio dokumento formatą, jo turinį).

20.4. Tvarkos 20.1. papunktyje išdėstyti reikalavimai taikomi ir elektroniniais ryšiais teikiams prašymo/skundo papildymams, patikslinimams, kitiems kartu su prašymu teikiams dokumentams.

20.5. Kai į Bendrovę su prašymu/skundu atstovaujamojo asmens vardu kreipiasi Vartotojo atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti vardą, pavardę, adresą ar kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamojo vardą, pavardę ar pavadinimą bei pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą (pvz., įgaliojimą).

21. Gauti rašytiniai prašymai tvarkomi dokumentų valdymą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

22. Priimtą prašymą/skundą darbuotojas perduoda Bendrovės administratoriui užregistruoti dokumentų valdymo sistemoje. Jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, Bendrovės administratorius jį taip pat registruoja dokumentų valdymo sistemoje ir užregistruotus prašymus ir skundus perduoda:

22.1. Klientų aptarnavimo ir kokybės skyriui – dėl sutarties sudarymo/nutraukimo, dėl pažymos apie atsiskaitymą išdavimo, dėl klausimų, susijusių su vandens apskaitos prietaisais;

22.2. Plėtros skyriui – dėl prisijungimo sąlygų išdavimo, dėl projektų derinimo, dėl požeminio gėlo vandens gavybos gręžinio projektavimo, dėl savivaldybės infrastruktūros plėtros inicijavimo;

22.3. Vandens tiekimo infrastruktūros skyriaus vadovui – dėl hidraulinių bandymų ir vandens tyrimų atlikimo, vandens užsukimo, geriamojo vandens atvežimo;

22.4. Nuotekų tvarkymo infrastruktūros skyriaus vadovui – dėl tinklų praplovimo;

22.5. Nuotekų valyklų technologui – dėl veikliojo dumblo įsigijimo, dėl laboratorinių tyrimų atlikimo;

22.6. visi kiti prašymai ir skundai, nenurodyti 22.1.- 22.5. punktuose, nukreipiami Bendrovės direktoriui.

23. Jeigu Vartotojo prašymui/skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija ir (ar) dokumentai, kurią privalo pateikti prašymą/skundą pateikęs asmuo, ir Bendrovė tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo atsakingas darbuotojas kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas per nustatytą terminą pateikti papildomą informaciją ir (ar) dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas bus stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija ir (ar) dokumentai. Jeigu per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ar dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Bendrovės direktoriaus sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas visi pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui bei nurodoma gražinimo priežastis.

24. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo/skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingo institucijos atsakymas, prašymo/skundo nagrinėjimas Bendrovės direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki bus gautas reikiamas atsakymas. Apie tokio prašymo/skundo nagrinėjimo stabdymą atsakingas darbuotojas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas praneša prašymą pateikusiam Vartotojui ar jo atstovui.

25. Vartotojų prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų užregistravimo Bendrovėje.

26. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba.

27. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo Vartotojas pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu.

28. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos pareiškėjui išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus

pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).

29. Skundo nagrinėjimas nutraukiamas šiais atvejais:

29.1. pareiškėjas atsisako savo reikalavimo;

29.2. yra objektyvių priežasčių, dėl kurių išnagrinėti skundą neįmanoma;

29.3. viena iš šalių dėl nagrinėjamo klausimo kreipiasi į teismą.

30. Išnagrinėjus skundą, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai ir to priežastis yra susijusi su Bendrovės veikla.

31. Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su bendrovės veikimu ar neveikimu.

32. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia pareiškėjui atsakymo projektą, kuriame turi būti nurodytos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaudamasis darbuotojas parengė atsakymo projektą bei jį pateikia Bendrovės direktoriui.

33. Atsakymas turi būti įformintas Bendrovės firminiame blanke ir išsiunčiamas pareiškėjui, o Bendrovėje lieka skaitmeninė šio dokumento kopija.

34. Atsakymą rengiantis darbuotojas privalo užtikrinti, kad atsakymuose nebūtų atskleista informacija, sudaranti Bendrovės konfidencialią informaciją ar nesusijusi su nagrinėjamu prašymu ar skundu, privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

35. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

## **VI SKYRIUS VARTOTOJŲ TEISIŲ IR INTERESŲ GYNIMAS**

36. Vartotojas, manantis, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus, išskyrus atvejus, kai vartotojas tiesiogiai kreipiasi į teismą. Vartotojas privalo kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

37. Vartotojų ir Bendrovės ginčai sprendžiami ne teismine tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą.

38. Vartotojas turi teisę ginti savo teises ar teisėtus interesus ir kitais, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme nenumatytais, teisėtais būdais.

39. Bendrovės priimtas sprendimas gali būti apskūstas teisės aktų nustatyta tvarka.

40. Vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją ne vėliau negu per 1 mėnesį nuo atsakymo gavimo dienos, o kai Bendrovės neatlieka savo pareigų arba vilkina klausimo nagrinėjimą ir nustatytu laiku jo neišsprendžia, šis neveikimas (vilkinimas) gali būti apskūstas per 2 mėnesius nuo dienos, kurią baigiasi įstatymo ar kito teisės akto nustatytas klausimo išsprendimo terminas.

41. Iš Sutarties kylančius ginčus ir skundus Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 38 straipsnyje nustatytos kompetencijos ribose nagrinėja šios institucijos:

41.1. Ginčus dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, nuotekų transportavimo paslaugų kainų,

laikino atjungimo (prijungimo prie) geriamojo vandens tiekimo tinklų paslaugų kainų ir jų taikymo ne teismo tvarka sprendžia **Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija** (Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius, [www.regula.lt](http://www.regula.lt)).

41.2. Vartotojų skundus dėl vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų nesilaikymo ne teismo tvarka sprendžia **Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba** (Siesikų g. 19, LT-07170 Vilnius, [www.vmvt.lt](http://www.vmvt.lt)).

41.3. Vartotojų skundus dėl geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, geriamojo vandens apskaitos, vandentiekio avarių, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo ne teismo tvarka sprendžia **Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba** (Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)).

41.4. 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 (arba) nuotekų tvarkymui, perdavimo ar naudojimo Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme nurodytais būdais organizavimo ne teismo tvarka sprendžia **Kretingos rajono savivaldybės administracija** (Savanorių g. 29A, 97111 Kretinga, [www.kretinga.lt](http://www.kretinga.lt)).

42. Ginčai, kurių nepavyksta išspręsti išankstine skundų nagrinėjimo ne teismine tvarka, teisės aktų nustatyta tvarka sprendžiami teisme.

---