

LIETUVOS RESPUBLIKOS APLINKOS MINISTRO  
Į S A K Y M A S

**DĖL INFORMACIJOS APIE GERIAMOJO VANDENS TIEKIMĄ IR NUOTEKŲ  
TVARKYMĄ TEIKIMO ABONENTAMS TVARKOS APRAŠO  
PATVIRTINIMO**

2006 m. gruodžio 15 d. Nr. D1-594  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo (Žin., 2006, Nr. [82-3260](#)) 25 straipsniu ir Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymo (Žin., 2006, Nr. [82-3261](#)) 3 straipsniu,

T v i r t i n u Informacijos apie geriamojo vandens tiekimą ir nuotekų tvarkymą teikimo abonentams tvarkos aprašą (pridedama).

APLINKOS MINISTRAS

ARŪNAS KUNDROTAS

PATVIRTINTA  
Lietuvos Respublikos  
aplinkos ministro  
2006 m. gruodžio 15 d.  
įsakymu Nr. D1-594

**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 vandens tiekėjų 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 naudojimą, saugų ir efektyvų vandens tiekimo infrastruktūros naudojimą, jos plėtrą, vandens kainas ir abonentams (vartotojams) teikiamas paslaugas, informavimo veiklos plano sudarymą ir vykdymą, informacijos teikimą abonentams (vartotojams) pagal jų prašymus.

2. Šiame Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo (Žin., 2006, Nr. [82-3260](#)) sąvokas.

**II. VANDENS TIEKĖJŲ PASIRENGIMAS TEIKTI INFORMACIJĄ ABONENTAMS  
(VARTOTOJAMS)**

3. Vandens tiekėjai informacijai abonentams (vartotojams) teikti parengia abonentų (vartotojų) informavimo veiklos metinį planą arba vandens tiekėjai, kurie turi įdiegę kokybės vadybos sistemą, joje gali nustatyti informacijos teikimo abonentams (vartotojams) tvarką. Informavimo veiklos plane arba informacijos teikimo abonentams (vartotojams) tvarkoje (toliau – Informavimo tvarka) turi būti numatyta:

- 3.1. informavimo priemonės informacijai teikti apie:
  - 3.1.1. tiekiamo geriamojo vandens kokybę ir jos pablogėjimą;
  - 3.1.2. geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijas;
  - 3.1.3. planuojamus geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų pertrūkius ir pokyčius;
  - 3.1.4. saugų ir efektyvų vandens tiekimo infrastruktūros naudojimą, jos plėtrą;

- 3.1.5. geriamojo vandens naudojimą;
  - 3.1.6. geriamojo vandens ir teikiamų nuotekų tvarkymo paslaugų kainas;
  - 3.1.7. abonentams (vartotojams) teikiamas paslaugas;
  - 3.2. informavimo priemonių vykdymo terminai;
  - 3.3. informacijos atnaujinimo ar papildymo periodiškumas;
  - 3.4. už informavimo priemonių vykdymą atsakingi darbuotojai;
  - 3.5. techniniai, organizaciniai, finansiniai ir kiti ištekliai informavimo priemonėms vykdyti.
4. Už vandens tiekėjo abonentams (vartotojams) teikiamą informaciją atsakingas įmonės vadovas.

### **III. ABONENTŲ (VARTOTOJŲ) INFORMAVIMO PRIEMONĖS IR JŲ VYKDYMAS**

5. Informavimo tvarkoje numatytas informavimo priemonės vykdo vandens tiekėjo paskirti atsakingi darbuotojai arba kiti asmenys, su kuriais vandens tiekėjai sudaro sutartis dėl konkrečių priemonių vykdymo.

- 6. Informacijai teikti gali būti pasirenkamos viena ar kelios informavimo priemonės:
  - 6.1. parengiant, išleidžiant ir platinant brošiūras, lankstinukus, skrajutes, plakatus;
  - 6.2. rengiant ir pravedant seminarus, paskaitas, susitikimus;
  - 6.3. rengiant spaudos konferencijas, išplatinant pranešimus spaudai, teikiant medžiagą radijo ir(ar) televizijos laidoms bei dalyvaujant jose;
  - 6.4. skelbiant informaciją vandens tiekėjo internetiniame tinklalapyje;
  - 6.5. pranešimus pateikiant paštu, faksu, telefonu ar el. paštu, įteikiant abonentui (vartotojui), iškabinant skelbimų lentose ir pan.

7. Nustatant informavimo priemonės, rekomenduojama informaciją skirstyti į 3 grupes:

- 7.1. operatyvioji informacija, kuriai priskirtina informacija teikiama pagal šio Tvarkos aprašo 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3 punktus;

7.2. svarbi informacija, kuriai priskirtina informacija teikiama pagal šio Tvarkos aprašo 3.1.4, 3.1.5, 3.1.6 punktus;

7.3. švietėjiško pobūdžio informacija, kuriai priskirtina informacija teikiama pagal šio Tvarkos aprašo 3.1.7 punktą.

8. Operatyvioji informacija:

- 8.1. apie tiekiamo geriamojo vandens kokybę ir jos pablogėjimą teikiama Lietuvos Respublikos geriamojo vandens įstatymo (Žin., 2001, Nr. [64-2327](#)) 11 straipsnyje nustatyta tvarka;

8.2. apie geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijas, dėl kurių abonentams (vartotojams) nutraukiamas, sustabdomas ar apribojamas geriamojo vandens tiekimas ir (ar) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimas, turi būti pateikta abonentams (vartotojams) nedelsiant, ne vėliau kaip per 24 valandas nuo pranešimo apie avariją gavimo, informuojant abonentą (vartotoją) žodžiu, telefonu, esant galimybei per radiją ir/ar televiziją arba išsiunčiant pranešimą faksu, el. paštu ar iškabinant daugiabučių namų skelbimų lentose. 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 apribojamas geriamojo vandens tiekimas ir(ar) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimas, koku būdu abonentui (vartotojui) bus sudaryta galimybė gauti geriamąjį vandenį ir naudotis nuotekų tvarkymo paslaugomis, jeigu nutraukimas truks ilgiau kaip 12 val.;

8.3. apie planuojamus geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų pertrūkius ir pokyčius dėl 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 skelbiant vietinėje spaudoje ar iškabinant gyvenamųjų vietovių ar daugiabučių namų skelbimų lentose arba išsiunčiant abonentams (vartotojams) faksu ar el. paštu arba įteikiant. Pranešime turi būti nurodyta, nuo kada ir kokiam laikui nutraukiamas, sustabdomas ar apribojamas geriamojo

vandens tiekimas ir(ar) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimas, koku būdu abonentui (vartotojui) bus sudaryta galimybė gauti geriamąjį vandenį ir naudotis nuotekų tvarkymo paslaugomis, jeigu nutraukimas truks ilgiau kaip 12 valandų.

9. Šio Tvarkos aprašo 8.2 ir 8.3 punktuose nurodytą informaciją vandens tiekėjas teikia abonentams (vartotojams), pasirinkdamas vieną ar kelis iš nurodytų būdų, atsižvelgdamas į tai, kokiam abonentų (vartotojų) skaičiui yra laikinai nutraukiamas, sustabdomas ar apribojamas geriamojo vandens tiekimas ir(ar) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimas.

10. Vandens tiekėjai nustatytas geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainas skelbia vietinėje spaudoje, taip pat gali informuoti abonentus (vartotojus) vandens tiekėjo pasirinktais būdais. Nustatytos kainos turi būti paskelbtos ne vėliau kaip likus 30 dienų iki įsigaliojimo.

11. Informacija pagal šio Tvarkos aprašo 3.1.4 ir 3.1.5, 3.1.7 punktus teikiama abonentams (vartotojams) vandens tiekėjo pasirinktomis informavimo priemonėmis, jei kiti teisės aktai nenumato kitaip. Informavimo priemonės vandens tiekėjai pasirenka atsižvelgdami į abonentų (vartotojų) poreikius ir vandens tiekėjo galimybes. Informacija turi būti atnaujinama Informavimo tvarkoje numatytu periodiškumu.

12. Vandens tiekėjai internetiniame tinklalapyje skelbia sąrašą įmonės darbuotojų, nurodydami jų pareigybes, vardus, pavardes ir telefonus, į kuriuos abonentai (vartotojai) gali kreiptis informacijos.

13. Vandens tiekėjai kitą informaciją apie vandens tiekimo veiklą, 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 vandens tiekėjo interesų. Abonento pateiktame rašytiniame prašyme turi būti nurodyta:

13.1. abonento – juridinio asmens arba užsienio valstybės juridinio asmens atstovybės ar filialo, įregistruoto Lietuvos Respublikoje, – pavadinimas, įmonės kodas, buveinė;

13.2. vartotojo – fizinio asmens – vardas, pavardė, gyvenamoji vieta;

13.3. koku būdu (telefonu, paštu, faksu, el. paštu) pageidauja gauti informaciją;

13.4. prašoma informacija, informacijos gavimo tikslas.

14. Vandens tiekėjas informaciją abonentui pateikia ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo dienos. Jeigu prašyme nurodytai informacijai pateikti reikalingas ilgesnis laikas, tuomet vandens tiekėjas turi informuoti abonentą (vartotoją), per kurį laikotarpi bus pateikta jo prašoma informacija.

15. Vandens tiekėjas gaunamus prašymus iš abonentų (vartotojų) registruoja vandens tiekėjo turimoje duomenų bazėje.

16. Abonentų (vartotojų) prašymai, adresuoti vandens tiekėjui, bei pastarojo atsakymai abonentams (vartotojams) saugomi teisės aktuose nustatytais terminais.

#### **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

17. Pasibaigus metams vandens tiekėjai nustato, ar įgyvendinta abonentų (vartotojų) Informavimo tvarka, nurodomi teigiami aspektai, kliūtys ir sunkumai ją įgyvendinant.

18. Remiantis rezultatais rengiamos priemonės kitų metų abonentų (vartotojų) Informavimo tvarkai sudaryti.

---