

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos aplinkos ministro
2006 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. D1-639
(Lietuvos Respublikos aplinkos ministro
2022 m. d. įsakymo Nr. redakcija)

GERIAMOJO VANDENS TIEKIMO IR NUOTEKŲ TVARKYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMAI

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės reikalavimai (toliau – Reikalavimai) nustato geriamojo vandens tiekimo abonentams ir vartotojams, tiekiamo geriamojo vandens slėgio, nuotekų (įskaitant paviršinių nuotekų) tvarkymo, abonentų ir vartotojų aptarnavimo, informavimo ir kitus reikalavimus.

2. Reikalavimuose vartojamos sąvokos:

2.1. **Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės rodikliai** – rodikliai (geriamojo vandens tiekimo, tiekiamo geriamojo vandens slėgio, geriamojo vandens tiekimo pertrūkių, geriamojo vandens kokybės, nuotekų tvarkymo, tvindymo nuotekomis, nuotekų tvarkymo pertrūkių, abonentų ir vartotojų aptarnavimo bei informavimo), pagal kuriuos nustatoma geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo paslaugų kokybė.

2.2. **Geriamojo vandens tiekimo pertrūkis** – geriamojo vandens tiekimo abonentams ir (ar) vartotojams nutrūkimas ar nutraukimas dėl geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo arba viešojo geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo, arba regioninio viešojo geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo, arba garantinio geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo nuosavybės teise priklausančios ar kitaip valdomos ir (arba) naudojamos geriamojo vandens tiekimo infrastruktūros reikmių ar jos sutrikimo, avarijos. Geriamojo vandens tiekimo pertrūkis gali būti planuotas arba neplanuotas.

2.3. **Nuotekų tvarkymo pertrūkis** – nuotekų, paviršinių nuotekų surinkimo paslaugų teikimo abonentams ir (ar) vartotojams nutrūkimas ar nutraukimas dėl geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo arba viešojo geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo, arba regioninio viešojo geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo, arba garantinio geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo, arba paviršinių nuotekų tvarkytojo valdomos nuotekų tvarkymo, paviršinių nuotekų tvarkymo infrastruktūros reikmių ar jos sutrikimo, avarijos. Nuotekų, paviršinių nuotekų tvarkymo pertrūkis gali būti planuotas arba neplanuotas.

2.4. **Tvindymas geriamuoju vandeniu** – abonto ir (ar) vartotojo patalpų ar teritorijos užliejimas geriamuoju vandeniu iš geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo arba viešojo geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo, arba regioninio viešojo geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo, arba garantinio geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo eksploatuojamos geriamojo vandens tiekimo sistemos.

2.5. **Tvindymas nuotekomis** – abonto ir (ar) vartotojo patalpų ar teritorijos užliejimas nuotekomis, paviršinėmis nuotekomis iš geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo arba viešojo geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo, arba regioninio viešojo geriamojo vandens tiekėjo

ir nuotekų tvarkytojo, arba garantinio geriamojo vandens tiekėjo ir nuotekų tvarkytojo, arba paviršinių nuotekų tvarkytojo eksploatuojamos nuotekų, paviršinių nuotekų tvarkymo sistemos.

2.6. Kitos Reikalavimuose vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos geriamojo vandens įstatyme, Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme ir kituose geriamojo vandens tiekimą ir nuotekų, paviršinių nuotekų tvarkymą reglamentuojančiuose teisės aktuose.

II SKYRIUS

GERIAMOJO VANDENS TIEKIMO IR NUOTEKŲ TVARKYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIAI

3. Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės rodikliai yra šie:
 - 3.1. geriamojo vandens tiekimas;
 - 3.2. tiekiamo geriamojo vandens slėgis;
 - 3.3. geriamojo vandens tiekimo pertrūkiai;
 - 3.4. geriamojo vandens kokybė;
 - 3.5. nuotekų tvarkymas;
 - 3.6. nuotekų tvarkymo pertrūkiai;
 - 3.7. tvindymas nuotekomis;
 - 3.8. abonentų ir vartotojų aptarnavimas bei informavimas.

III SKYRIUS

GERIAMOJO VANDENS TIEKIMAS, JO PERTRŪKIAI IR TIEKIAMO GERIAMOJO VANDENS SLĖGIS

4. Geriamojo vandens tiekėjas ir nuotekų tvarkytojas, viešasis geriamojo vandens tiekėjas ir nuotekų tvarkytojas, regioninis viešasis geriamojo vandens tiekėjas ir nuotekų tvarkytojas, garantinis geriamojo vandens tiekėjas ir nuotekų tvarkytojas (toliau kartu – geriamojo vandens tiekėjai) privalo:

4.1. užtikrinti tokį geriamojo vandens tiekimo iš vandenvietės našumą, kad kiekvienas abonentas ir (arba) vartotojas galėtų gauti ne mažiau kaip 200 litrų geriamojo vandens per parą;

4.2. užtikrinti slėgį skirstomajame tinkle, ties įvadais, ne mažesnę kaip 0,1 megapaskalių (toliau – MPa) ir ne didesnę kaip 0,6 MPa;

4.3. užtikrinti slėgį, ne mažesnę kaip 0,1 MPa, skirstomajame tinkle, ties priešgaisriniais hidrantais ir (arba) hidrantuose, neimant vandens, ir vandens debitą, ne mažesnę kaip 10 l/s, iš kiekvieno hidranto;

4.4. užtikrinti, kad per metus planuojamų geriamojo vandens tiekimo pertrūkių nepatirtų daugiau kaip 10 procentų abonentų ir vartotojų, išskyrus geriamojo vandens apskaitos prietaisų įrengimą ar keitimą;

4.5. įvykus geriamojo vandens tiekimo infrastruktūros avarijai, nedelsdamas, tačiau ne vėliau kaip per 30 minučių, imtis būtinų priemonių, kad užkirstų kelią tvindymui geriamuoju vandeniu, kol vykdomi geriamojo vandens tiekimo infrastruktūros avarijos likvidavimo darbai.

5. Bendras planuotų geriamojo vandens tiekimo pertrūkių skaičius negali viršyti 0,3 karto per metus vienam geriamojo vandens tiekimo infrastruktūros kilometrui.

6. Jeigu numatoma, kad geriamojo vandens tiekimo pertrūkis užtruks ilgiau kaip 12 valandų, geriamojo vandens tiekėjas privalo nemokamai aprūpinti abonentą ir (ar) vartotoją geriamuoju vandeniu iš alternatyvaus šaltinio (autocisternos, vandens kolonėlės, vandens butelių ar panašiai) – pateikti kiekvienam abonentui ir (ar) vartotojui ne mažiau kaip 30 litrų geriamojo vandens per parą ne didesniu kaip 100 m atstumu nuo abonto ir (ar) vartotojo pastato.

IV SKYRIUS

GERIAMOJO VANDENS KOKYBĖ

7. Geriamojo vandens tiekėjų tiekiamo geriamojo vandens kokybė ir sauga privalo atitikti Lietuvos higienos normos HN 24:2017 „Geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimai“, patvirtintos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2003 m. liepos 23 d. įsakymu Nr. V-455 „Dėl Lietuvos higienos normos HN 24:2017 „Geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimai“ patvirtinimo“ (toliau – Higienos norma HN 24:2017), ir kitų teisės aktų nustatytus geriamojo vandens kokybės reikalavimus, išskyrus Geriamojo vandens įstatyme nustatytą išlygą, kai leidžiama ribotą laikotarpį tiekti geriamąjį vandenį, kurio vieno ar kelių rodiklių vertės viršija teisės aktuose nustatytas ribines vertes.

V SKYRIUS

NUOTEKŲ TVARKYMAS, JO PERTRŪKIAI IR TVINDYMAS NUOTEKOMIS

8. Geriamojo vandens tiekėjas turi surinkti abonentų išleidžiamas nuotekas, kurios susidaro teisėtai naudojant geriamojo vandens tiekėjo patiektą geriamąjį vandenį ir kurių užterštumas atitinka geriamojo vandens tiekėjo ir abonto sudarytoje geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo viešojoje sutartyje nustatytą užterštumo lygį.

9. Geriamojo vandens tiekėjas turi surinkti vartotojų išleidžiamas nuotekas, kurios susidaro naudojant geriamojo vandens tiekėjo patiektą geriamąjį vandenį.

10. Geriamojo vandens tiekėjas privalo:

10.1. įvykus nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijai, nedelsdamas imtis būtinų priemonių, kad užkirstų kelią tvindymui nuotekomis, kol vykdomi nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijos likvidavimo darbai;

10.2. užtikrinti, kad per metus planuotų nuotekų tvarkymo pertrūkių nepatirtų daugiau kaip 5 procentai prie nuotekų tvarkymo infrastruktūros prijungtų abonentų ir vartotojų;

10.3. nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 12 valandų nuo pranešimo apie tvindymą nuotekomis gavimo, nutraukti tvindymą ir pašalinti padarinius. Jeigu numatoma, kad nuotekų tvarkymo pertrūkis užtruks ilgiau kaip 12 valandų, geriamojo vandens tiekėjas privalo užtikrinti nemokamą abonentų ir vartotojų nuotekų surinkimą alternatyviomis priemonėmis (mobiliois nuotekų išvežimo, šalinimo ir panašiai);

10.4. užtikrinti individualių nuotekų tvarkymo priežiūrą, nuo 2022 m. gegužės 1 d. pateikti Nuotekų tvarkymo informacinėje sistemoje informaciją apie asmenis, kurie gauna centralizuotas nuotekų tvarkymo paslaugas, ir apie asmenis, kurie gauna geriamojo vandens tiekėjo teikiamas nuotekų transportavimo paslaugas, Reikalavimų 8 priede nustatyta forma ir šią informaciją atnaujinti, jei jie pasikeičia, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas po to, kai sudaroma geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo viešoji sutartis dėl centralizuotos nuotekų tvarkymo paslaugos teikimo.

11. Nuotekų transportavimo paslaugas teikiantys asmenys privalo:

11.1. užtikrinti saugų nuotekų transportavimą ir nuotekų ir (ar) nuotekų valymo metu susidarančių atliekų (dumblo) atidavimą į geriamojo vandens tiekėjo nuosavybės teise priklausančią ar kitaip valdomą ir (arba) naudojamą nuotekų tvarkymo infrastruktūrą;

11.2. pranešti geriamojo vandens tiekėjui kontaktinius duomenis (telefono ryšio numerius), kurie bus skelbiami geriamojo vandens tiekėjo interneto svetainėje;

11.3. užtikrinti, kad transporto priemonės turėtų nuotekų apskaitos įrenginį, kuriuo būtų galima įvertinti priimtų nuotekų kiekį. Ant abiejų transporto priemonės šonų įskaitomai turi būti nurodytas nuotekų transportavimo paslaugas teikiančios įmonės pavadinimas arba prekės ženklas, adresas ir telefonas;

11.4. užtikrinti, kad nuotekos ir (ar) nuotekų valymo metu susidarančios atliekos (dumblas) būtų vežamos tik užpildžius važtaraštį, kurio forma pateikta Reikalavimų 7 priede. Važtaraštis pildomas taip:

11.4.1. Pildomi trys važtaraščio egzemplioriai: pirmasis pateikiamas nuotekų ir (ar) nuotekų valymo metu susidarančių atliekų (dumblo) turėtojui, antrasis – nuotekų transportavimo paslaugas teikiančiam asmeniui, trečiasis – geriamojo vandens tiekėjui. Kai nuotekų transportavimo paslaugas teikia geriamojo vandens tiekėjas, pildomi du važtaraščio egzemplioriai: pirmasis pateikiamas

nuotekų ir (ar) nuotekų valymo metu susidarančių atliekų (dumblo) turėtojai, antrasis – geriamojo vandens tiekėjui. Važtaraščiai saugomi 3 metus nuo pasirašymo dienos.

11.4.2. Nuotekų ir (ar) nuotekų valymo metu susidarančių atliekų (dumblo) kiekis važtaraštyje įrašomas pagal nuotekų transportavimo paslaugas teikiančio asmens transporto priemonėje esančio nuotekų apskaitos įrenginio rodmenis.

11.4.3. Asmens duomenys kaupiami nuotekų ir (ar) nuotekų valymo metu susidarančių atliekų (dumblo) vežimo tikslais ir tvarkomi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento [\(ES\) 2016/679](#) dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva [95/46/EB](#) (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), nustatyta tvarka. Asmens duomenų saugojimo laikotarpis sutampa su važtaraščio saugojimo laikotarpiu. Pasibaigus saugojimo laikotarpiui, asmens duomenys sunaikinami.

12. Paviršinių nuotekų tvarkytojas privalo:

12.1. įvykus paviršinių nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijai, nedelsdamas, tačiau ne vėliau kaip per 30 minučių, imtis būtinų priemonių, kad užkirstų kelią tvindymui paviršinėmis nuotekomis, kol vykdomi paviršinių nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijos likvidavimo darbai;

12.2. užtikrinti, kad per metus planuotų paviršinių nuotekų tvarkymo pertrūkių nepatirtų daugiau kaip 5 procentai prie nuotekų tvarkymo infrastruktūros prijungtų abonentų.

VI SKYRIUS

ABONENTŲ IR VARTOTOJŲ APTARNAVIMAS BEI INFORMAVIMAS

13. Geriamojo vandens tiekėjai privalo:

13.1. suteikti galimybę abonentams ir vartotojams telefonu ar elektroniniu paštu bendrauti su geriamojo vandens tiekėju 24 valandas per parą. Jeigu geriamojo vandens tiekėjo darbuotojai šių paslaugų visas 24 valandas per parą teikti negali, į telefono skambučius turi atsakyti atsakiklis;

13.2. visuomenės informavimo priemonėse paskelbti telefono ryšio numerį ir elektroninį paštą, kuriuo būtų galima pranešti apie geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijas;

13.3. savo interneto svetainėje pateikti nuotekų transportavimo paslaugas teikiančių asmenų kontaktus (telefono ryšio numerius);

13.4. savo nustatyta tvarka registruoti ir nagrinėti visus abonentų ir vartotojų prašymus ir skundus. Metams pasibaigus, atlikti abonentų ir vartotojų skundų analizę ir pateikti jos ataskaitą Valstybinei energetikos reguliavimo tarybai;

13.5. ne rečiau kaip kartą per metus savo nustatyta tvarka organizuoti abonentų ir vartotojų apklausą ir išsiaiškinti jų nuomonę ir pageidavimus dėl tiekiamo geriamojo vandens ir teikiamų nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės, aptarnavimo kokybės. Metams pasibaigus atlikti abonentų ir vartotojų apklausų analizę ir pateikti jos ataskaitą Valstybinei energetikos reguliavimo tarybai.

14. Nuotekų transportavimo paslaugas teikiantys asmenys privalo:

14.1. užtikrinti nuotekų ir (ar) nuotekų valymo metu susidarančių atliekų (dumblo) išvežimą pagal sutartyje nustatytą periodiškumą arba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo asmenų, kuriems teikiamos nuotekų transportavimo paslaugos, telefonu gauto prašymo dienos;

14.2. asmenų, kuriems teikiamos nuotekų transportavimo paslaugos, prašymu teikti informaciją apie iš jų surinktas ir transportuotas nuotekas.

15. Paviršinių nuotekų tvarkytojai privalo:

15.1. suteikti galimybę abonentams telefonu ar elektroniniu paštu bendrauti su paviršinių nuotekų tvarkytoju 24 valandas per parą. Jeigu paviršinių nuotekų tvarkytojo darbuotojai šių paslaugų visas 24 valandas per parą teikti negali, į telefono skambučius turi atsakyti atsakiklis;

15.2. visuomenės informavimo priemonėse paskelbti telefono ryšio numerį ir elektroninį paštą, kuriuo būtų galima pranešti apie paviršinių nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijas;

15.3. savo nustatyta tvarka registruoti ir nagrinėti visus abonentų prašymus ir skundus. Metams pasibaigus atlikti abonentų skundų analizę ir pateikti jos ataskaitą Valstybinei energetikos reguliavimo tarybai.

16. Geriamojo vandens tiekėjai, paviršinių nuotekų tvarkytojai informacijai abonentams ir vartotojams teikti parengia abonentų ir vartotojų informavimo veiklos metinį planą arba geriamojo vandens tiekėjai, paviršinių nuotekų tvarkytojai, kurie turi įdiegę kokybės vadybos sistemą, joje gali nustatyti informacijos teikimo abonentams ir vartotojams tvarką. Informavimo veiklos plane arba informacijos teikimo abonentams ir vartotojams tvarkos nuostatuose (toliau – Informavimo tvarkos nuostatai) turi būti numatyta:

17. informavimo priemonės informacijai teikti apie:

17.1. Geriamojo vandens teikimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 37 straipsnio 1 ir 3 dalyse nurodytą informaciją;

17.2. geriamojo vandens tiekėją, paviršinių nuotekų tvarkytoją (juridinio asmens pavadinimas, teisinė forma, kodas, buveinės adresas, telefono ryšio numeriai, interneto svetainė);

17.3. savivaldybių teritorijas, kuriose vykdoma licencijuojama geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo veikla;

17.4. geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo, paviršinių nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijas;

17.5. aptarnaujamų abonentų ir vartotojų skaičių;

17.6. geriamojo vandens ruošimo būdus, įskaitant informaciją apie geriamojo vandens valymo tipus ir dezinfekciją;

17.7. geriamojo vandens ir teikiamų nuotekų tvarkymo paslaugų kokybę (Reikalavimų 1–6 prieduose nurodyti duomenys);

17.8. paviršinių nuotekų tvarkymo kokybę (Reikalavimų 4–6 prieduose nurodyti duomenys);

17.9. tiekiamo geriamojo vandens saugą ir kokybę (mikrobiologinius, cheminius ir indikatorinius rodiklius, nurodytus Higienos normoje HN 24:2017);

17.10. geriamojo vandens parametrus ir susijusias vertes:

17.10.1. kietumą;

17.10.2. geriamajame vandenyje ištirpusias mineralines medžiagas, anijonus ir (arba) katijonus: kalcį (Ca), magnį (Mg), kalį (K).

17.11. planuojamus geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų pertrūkius ir pokyčius;

17.12. geriamojo vandens litro ir kubinio metro kainą;

17.13. abonentams ir vartotojams teikiamas paslaugas;

17.14. geriamojo vandens tiekimo sistemos rizikos vertinimą;

17.2. informacijos atnaujinimo ar papildymo periodiškumą;

17.3. už informavimo priemonių vykdymą atsakingi darbuotojai;

17.4. techniniai, organizaciniai, finansiniai ir kiti išteklių informavimo priemonėms įgyvendinti.

18. Informavimo tvarkos nuostatuose numatytas informavimo priemonės įgyvendina geriamojo vandens tiekėjo, paviršinių nuotekų tvarkytojo paskirti atsakingi darbuotojai.

19. Už geriamojo vandens tiekėjo, paviršinių nuotekų tvarkytojo abonentams ir vartotojams teikiamą informaciją atsakingas įmonės vadovas.

20. Šiame skyriuje nurodyta informacija skelbiama ir teikiama geriamo vandens tiekėjo, paviršinių nuotekų tvarkytojų interneto svetainėse Informavimo tvarkos nuostatuose nustatyta tvarka, išskyrus informaciją apie:

20.1. tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės pablogėjimą (ši informacija teikiama Geriamojo vandens įstatymo 3 straipsnyje nustatyta tvarka);

20.2. geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijas, dėl kurių abonentams ir (ar) vartotojams nutraukiamas, sustabdomas ar apribojamas geriamojo vandens tiekimas ir (arba) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimas (ši informacija turi būti pateikta abonentams (ar) vartotojams nedelsiant, ne vėliau kaip per 24 valandas nuo pranešimo apie avariją gavimo,

žodžiu, telefonu, jei yra galimybė, per radiją ir (ar) televiziją arba išsiunčiant pranešimą elektroniniu paštu ar iškabinant daugiabučių namų skelbimų lentose. Informacijoje turi būti nurodytos geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo nutraukimo, apribojimo ar sustabdymo priežastys, nuo kada ir iki kada nutraukiamas, sustabdomas ar apribojamas geriamojo vandens tiekimas ir (ar) nuotekų tvarkymo paslaugų teikimas, koku būdu abonentui ir (arba) vartotojui bus sudaryta galimybė gauti geriamąjį vandenį ir naudotis nuotekų tvarkymo paslaugomis, jeigu tiekimas nutraukiamas ilgiau kaip 12 valandų);

20.3. planuojamus geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų pertrūkius ir pokyčius dėl geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų, paviršinių nuotekų tvarkymo infrastruktūros planinio remonto ir (ar) infrastruktūros objektų prijungimo (ši informacija turi būti pateikta abonentams ir (ar) vartotojams ne vėliau kaip prieš 3 kalendorines dienas iki darbų pradžios pranešimą paskelbiant vietinėje spaudoje ar iškabinant gyvenamųjų vietovių ar daugiabučių namų skelbimų lentose arba išsiunčiant abonentams ir (ar) vartotojams elektroniniu paštu arba įteikiant. Pranešime turi būti nurodyta, nuo kada ir kokiam laikui nutraukiamas, sustabdomas ar apribojamas geriamojo vandens tiekimas ir (ar) nuotekų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų teikimas, koku būdu abonentui ir (ar) vartotojui bus sudaryta galimybė gauti geriamąjį vandenį ir naudotis nuotekų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugomis, jeigu tiekimas nutraukiamas ilgiau kaip 12 valandų).

21. Reikalavimų 20.2 ir 20.3 papunkčiuose nurodytą informaciją geriamojo vandens tiekėjas, paviršinių nuotekų tvarkytojas teikia abonentams ir (ar) vartotojams vienu ar keliais iš nurodytų būdų, atsižvelgdamas į abonentų ir (ar) vartotojų, kuriems laikinai nutraukiamas, sustabdomas ar apribojamas geriamojo vandens tiekimas ir (arba) nuotekų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų teikimas, skaičių.

22. Geriamojo vandens tiekėjai, garantiniai vandens tiekėjai, paviršinių nuotekų tvarkytojai interneto svetainėje skelbia sąrašą įmonės darbuotojų, nurodydami jų pareigybes, vardus, pavardes ir telefonus, į kuriuos abonentai ir (ar) vartotojai gali kreiptis informacijos.

23. Geriamojo vandens tiekėjai, garantiniai vandens tiekėjai, paviršinių nuotekų tvarkytojai kitą informaciją apie geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo veiklą, kuri nėra skelbiama viešai, išskyrus tą, kuri pagal Lietuvos Respublikos įstatymus negali būti viešoji informacija, teikia abonentui ir (ar) vartotojui pagal jo žodinį arba rašytinį prašymą. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir geriamojo vandens tiekėjo, garantinio vandens tiekėjo, paviršinių nuotekų tvarkytojo interesų. Pateiktame rašytiniame prašyme turi būti nurodyta:

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

23.2. vartotojo – fizinio asmens – vardas, pavardė, korespondencijos adresas, telefonas ir (arba) elektroninis paštas;

23.3. koku būdu (telefonu, paštu, elektroniniu paštu) pageidauja gauti informaciją;

23.4. prašoma informacija, informacijos gavimo tikslas.

24. Abonentui ir (ar) vartotojui pateikus pagrįstą prašymą suteikti Reikalavimų 17.10 papunktyje nurodytų duomenis, jie turi būti suteikti, tačiau ne daugiau kaip 10 metų senumo, jeigu tokių yra.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

25. Geriamojo vandens tiekėjai Reikalavimų nustatyta tvarka privalo kaupti ir ne mažiau kaip 3 kalendorinius metus saugoti duomenis, nurodytus Reikalavimų 1–6 prieduose, apie tiekiamo geriamojo vandens ir teikiamų nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės rodiklius. Reikalavimų 17.10 papunktyje nurodyti duomenys saugomi 10 kalendorinių metų.

26. Paviršinių nuotekų tvarkytojai Reikalavimų nustatyta tvarka privalo kaupti ir ne mažiau kaip 3 kalendorinius metus saugoti duomenis, nurodytus Reikalavimų 4–6 prieduose.

27. Nuotekų transportavimo paslaugas teikiantys asmenys Reikalavimų ir kitų nuotekų tvarkymą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka privalo vykdyti nuotekų tvarkymo stebėseną, tvarkyti apskaitą, kaupti ne mažiau kaip 3 metus duomenis apie aptarnaujamų abonentų ir vartotojų skaičių, atiduotų geriamojo vandens tiekėjui tvarkyti nuotekų kiekį.

28. Asmenys, pažeidę Reikalavimus, atsako Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme nustatyta tvarka.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo
paslaugų kokybės reikalavimų
1 priedas

GERIAMOJO VANDENS TIEKIMO RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Pakelto požeminio vandens kiekis	tūks. m^3 per metus arba % bendrojo kiekio
2.	Pakelto paviršinio vandens kiekis	tūks. m^3 per metus arba % bendrojo kiekio
3.	Patiekto geriamojo vandens kiekis	tūks. m^3 per metus arba % bendrojo kiekio
4.	Geriamojo vandens ruošimo įrenginiai	vienetai
5.	Geriamojo vandens ruošimo įrenginių pajėgumas	m^3 per parą
6.	Gerinto vandens kiekis	m^3 per metus, m^3 per mėnesį, m^3 per parą
7.	Bendras geriamojo vandens tiekimo tinklų ilgis	km
8.	Geriamojo vandens gavybos įrenginių projektinis pajėgumas	m^3 per metus, m^3 per mėnesį, m^3 per parą
9.	Siurblinės vandenvietėje	skaičius
10.	Siurblinių vandenvietėje pajėgumas	debitas (m^3 per parą) ir spaudimas (m)
11.	Gyventojų skaičius aptarnaujamoje zonoje	gyventojų skaičius
12.	Aptarnaujamų gyventojų skaičius	gyventojų skaičius
13.	Parduoto požeminio vandens kiekis gyventojams	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
14.	Parduoto požeminio vandens kiekis buities įmonėms	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
15.	Parduoto požeminio vandens kiekis gamybiniais poreikiais	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
16.	Parduoto požeminio vandens kiekis sezoninėms įmonėms	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
17.	Kitas geriamojo vandens poreikis	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
18.	Bendras gaunamo geriamojo vandens kiekis	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
19.	Bendras suvartojamo geriamojo vandens kiekis	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
20.	Geriamojo vandens netektis	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
21.	Geriamojo vandens netektis	% gaunamo geriamojo vandens kiekio per mėnesį
22.	Geriamojo vandens netektis	m^3 /km vamzdyno per mėnesį
23.	Geriamojo vandens netektis	litrais abonentui ir vartotojui per mėnesį
24.	Naujų vartotojų skaičius per metus	skaičius per metus
25.	Naujų abonentų skaičius per metus	skaičius per metus
26.	Geriamojo vandens tiekimo tinklo plėtra	metrais per metus
27.	Buitinio vartojimo apskaitos aprėptis	% buitinių vartotojų
28.	Įmonių (komercinio) vartojimo apskaitos aprėptis	% įstaigų ir komercinių vartotojų

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo
paslaugų kokybės reikalavimų
2 priedas

GERIAMOJO VANDENS SLĖGIO RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Didžiausias ties įvadu užfiksuotas slėgis	m
2.	Mažiausias ties įvadu užfiksuotas slėgis	m
3.	Mažo slėgio atvejų dažnumas	skaičius per metus arba dienų skaičius per metus
4.	Skundai dėl mažo slėgio	skaičius per metus
5.	Skundai dėl didelio slėgio	skaičius per metus
6.	Protrūkliai, kuriuos sukelia per didelis slėgis	skaičius per metus
7.	Slėgio pakėlimo stotys geriamojo vandens tiekimo tinkle	skaičius

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo
paslaugų kokybės reikalavimų
3 priedas

GERIAMOJO VANDENS TIEKIMO PERTRŪKIŲ RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Planuoti geriamojo vandens tiekimo pertrūkiai, trukę daugiau kaip 24 val.	skaičius per metus
2.	Paveikiamų abonentų ir vartotojų skaičius (vidutiniškai)	abonentų ir vartotojų skaičius
3.	Pertrūkiai dėl geriamojo vandens tiekimo infrastruktūros avarijos, trukę daugiau kaip 24 val.	skaičius per metus
4.	Paveikiamų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
5.	Planuoti geriamojo vandens tiekimo pertrūkiai, trukę 12–24 val.	skaičius per metus
6.	Paveikiamų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
7.	Pertrūkiai dėl geriamojo vandens tiekimo infrastruktūros avarijos, trukę 12–24 val.	skaičius per metus
8.	Paveikiamų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
9.	Planuoti geriamojo vandens tiekimo pertrūkiai, trukę 6–12 val.	skaičius per metus
10.	Paveikiamų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
11.	Pertrūkiai dėl geriamojo vandens tiekimo infrastruktūros, avarijos ir trukę 6–12 val.	skaičius per metus
12.	Paveikiamų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
13.	Planuoti geriamojo vandens tiekimo pertrūkiai, trukę mažiau kaip 6 val.	skaičius per metus
14.	Paveikiamų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
15.	Pertrūkiai dėl geriamojo vandens tiekimo infrastruktūros avarijos, trukę mažiau kaip 6 val.	skaičius per metus
16.	Paveikiamų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
17.	Abonentai ir vartotojai, patyrę pakartotinį geriamojo vandens tiekimo pertrūkį	abonentų ir vartotojų skaičius
18.	Bendras geriamojo vandens tiekimo tinklų ilgis	vamzdynų km
19.	Pašalintų geriamojo vandens tiekimo infrastruktūros gedimų skaičius	skaičius per metus
20.	Geriamojo vandens tiekimo infrastruktūros gedimo dažnumas	gedimo skaičius 1 km vamzdyno per metus

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo
paslaugų kokybės reikalavimų
4 priedas

ABONENTŲ IR VARTOTOJŲ APTARNAVIMO RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Raštu (įskaitant elektroninį paštą) gautų skundų skaičius	skaičius per metus
2.	Prašymai dėl prijungimo prie vandens tiekimo tinklų	skaičius per metus
3.	Prašymai dėl prijungimo prie nuotekų, paviršinių nuotekų surinkimo tinklų	skaičius per metus
4.	Kreipimosi dėl avarijų, nuotekų kolektorių užsikimšimo ar įgriuvimo skaičius	skaičius per metus
5.	Atliktų abonentų ir vartotojų apklausų skaičius	skaičius per metus

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo
paslaugų kokybės reikalavimų
5 priedas

TVINDYMO NUOTEKOMIS RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Abonentų ir vartotojų patalpos ar teritorijos, kurioms gresia tvindymas nuotekomis	skaičius per metus
2.	Abonentų teritorijos, kurioms gresia tvindymas paviršinėmis nuotekomis	skaičius per metus
3.	Abonentų ir vartotojų patalpų ar teritorijų tvindymo nuotekomis atvejų skaičius	skaičius per metus
4.	Abonentų teritorijų tvindymo paviršinėmis nuotekomis atvejų skaičius	skaičius per metus
5.	Abonentų ir vartotojų patalpų ar teritorijų tvindymo nuotekomis dėl nuotekų kolektorių užsikimšimo ar įgriuvimo atvejų skaičius	skaičius per metus
6.	Abonentų ir vartotojų patalpų ar teritorijų tvindymo nuotekomis dėl mažo nuotekų kolektorių hidraulinio pajėgumo atvejų skaičius	skaičius per metus
7.	Abonentų ir vartotojų patalpų ar teritorijų tvindymo nuotekomis dėl kitų priežasčių skaičius	skaičius per metus
8.	Abonentų teritorijų tvindymo paviršinėmis nuotekomis dėl įvairių priežasčių skaičius	skaičius per metus
9.	Abonentų ir vartotojų patalpų ar teritorijų įrangos gedimo atvejų skaičius dėl tvindymo nuotekomis	skaičius per metus
10.	Viešųjų teritorijų tvindymo nuotekomis atvejų skaičius	skaičius per metus
11.	Abonentų ir vartotojų patalpų ar teritorijų, patiriančių tvindymą nuotekomis dažniau kaip kartą per metus, skaičius	skaičius
12.	Abonentų teritorijų, patiriančių tvindymą paviršinėmis nuotekomis daugiau kaip kartą per metus, skaičius	skaičius

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo
paslaugų kokybės reikalavimų
6 priedas

NUOTEKŲ TVARKYMO PERTRŪKIŲ RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Bendras planuotų nuotekų tvarkymo pertrūkių skaičius	skaičius per metus
2.	Pertrūkliai dėl nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijos skaičius	skaičius per metus
3.	Bendras nuotekų surinkimo tinklų ilgis	vamzdynų km
4.	Planuoti nuotekų tvarkymo pertrūkliai, trukę daugiau kaip 24 val.	skaičius per metus
5.	Paveiktų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
6.	Pertrūkliai dėl nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijos, trukę daugiau kaip 24 val.	skaičius per metus
7.	Paveiktų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
8.	Planuoti nuotekų tvarkymo pertrūkliai, trukę 12–24 val.	skaičius per metus
9.	Paveiktų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
10.	Pertrūkliai dėl nuotekų tvarkymo, infrastruktūros avarijos, trukę 12–24 val.	skaičius per metus
11.	Paveiktų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
12.	Planuoti nuotekų tvarkymo pertrūkliai, trukę 6–12 val.	skaičius per metus
13.	Paveiktų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
14.	Pertrūkliai dėl nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijos, trukę 6–12 val.	skaičius per metus
15.	Paveiktų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
16.	Planuoti nuotekų tvarkymo pertrūkliai, trukę mažiau kaip 6 val.	skaičius per metus
17.	Paveiktų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
18.	Pertrūkliai dėl nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijos, trukę mažiau kaip 6 val.	skaičius per metus
19.	Paveiktų abonentų ir vartotojų skaičius	abonentų ir vartotojų skaičius
20.	Pertrūkių priežastys ir bendras skaičius	užsikimšimas / įgriuvimas / kita
21.	Užsikimšimo atvejų skaičius	skaičius per metus
22.	Užsikimšimo atvejų skaičius	skaičius 1 km vamzdyno per metus
23.	Nuotekų surinkimo tinklų įgriuvimo atvejų skaičius	skaičius per metus

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo
paslaugų kokybės reikalavimų
7 priedas

**(Nuotekų ir (ar) nuotekų valymo metu susidarančių atliekų (dumblo) vežimo
važtaraščio forma)**

NUOTEKŲ VEŽIMO VAŽTARAŠTIS Nr. _____

Išvežimo data 20__ m. _____ d.

Nuotekų šalinimo įrenginiai:

(adresas ir paslaugų teikimo sutarties numeris)

Išvežto turinio kiekis _____ m³

Turinio pobūdis (*pabraukti*):

(1) nuotekų kaupimo rezervuaro turinys

(2) nuotekų valymo įrenginys

Nuotekų vežėjas _____

(juridinio asmens pavadinimas arba fizinio asmens vardas, pavardė, adresas)

Automobilio valstybinis numeris ir markė _____

Automobilio nominali talpa _____ m³

Abonentas / vartotojas _____

(juridinio asmens pavadinimas arba fizinio asmens vardas, pavardė, parašas)

Nuotekas išvežė _____

(vairuotojo vardas, pavardė, parašas)

Nuotekas atvežė į _____

(išpylimo punkto adresas)

**INFORMACIJA APIE NUOTEKŲ TVARKYMO PASLAUGĄ GAUNANČIUS
ABONENTUS IR VARTOTOJUS**

Nr.	Informacija
1.	Nekilnojamo turto registro unikalus statinio numeris (identifikavimo kodas)
2.	Statinio adreso identifikavimo kodas (pagal adresų registrą)
3.	Detalus statinio adresas:
3.1.	savivaldybės kodas
3.2.	savivaldybės pavadinimas
3.3.	seniūnijos kodas
3.4.	seniūnijos pavadinimas
3.5.	gyvenamosios vietovės kodas
3.6.	gyvenamosios vietovės pavadinimas
3.7.	gatvės kodas
3.8.	gatvės pavadinimas
3.9.	pastato numeris
3.10.	korpuso numeris
3.11.	buto numeris
4.	Geriamojo vandens tiekėjo (juridinio asmens) kodas
5.	Nuotekų šalinimo būdas:
5.1.	centralizuotas
5.2.	individualus
6.	Prijungimo prie nuotekų tvarkymo infrastruktūros, data
7.	Atjungimo nuo nuotekų tvarkymo infrastruktūros, data