

## **Europos Komisijos parengtas energijos vartotojams skirtas klausimų ir atsakymų sąrašas:**

### **1. Kokios organizacijos ar pavieniai asmenys gali suteikti informaciją apie energijos tiekėjo keitimą?**

Nepriklausomų elektros energijos tiekėjų sąrašą galite rasti Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos interneto svetainėje adresu [www.regula.lt](http://www.regula.lt) (pradiniame svetainės lange pasirinkite skiltį „Elektra“, atsidariusio lango kairiojoje pusėje pasirinkite skiltį „Leidimai/licencijos“ ir „Leidimų/licencijų turėtojai“, tuomet atsidariusiame lange pasirinkite „nepriklausomas elektros energijos tiekimas“).

Informaciją apie elektros energijos tiekėjo keitimą Jums gali suteikti elektros energijos tiekėjai, ją taip pat rasite Komisijos interneto svetainėje dažniausiai užduodamų klausimų skiltyje (pradinio svetainės lango kairiojoje pusėje pasirinkite skiltį „Vartotojams“, rinkitės „Klausimai-atsakymai“ skiltį ir atsidariusiame lange pasirinkite „Elektros sektorius“).

### **2. Kokias teises turi elektros energijos bei dujų vartotojai?**

Elektros energijos ir dujų vartotojo teisės ir pareigos apibrėžtos Europos Sąjungos teisės aktuose: 2009 m. liepos 19 d. direktyvoje 2009/72/EB dėl elektros energijos vidaus rinkos taisyklių bei 2009/73/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, Lietuvos Respublikos teisės aktuose: Civiliniame kodekse, Energetikos įstatyme, Elektros energetikos įstatyme, Gamtinių dujų įstatyme, Gamtinių dujų perdavimo, paskirstymo, laikymo ir tiekimo taisyklėse, Sutarčių su buitinais vartotojais dėl gamtinių dujų tiekimo, perdavimo ir skirstymo standartinių sąlygų apraše, Elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklėse, Standartinių elektros energijos pirkimo – pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygų apraše, Standartinių elektros energijos pasiuntimo paslaugos teikimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygų apraše.

### **3. Kur galima rasti informaciją apie atsiskaitymo už suvartotą energiją būdus?**

Informaciją apie atsiskaitymo už suvartotą energiją būdus teikia energijos tiekėjai ir įmokų surinkimo paslaugas teikiantys ūkio subjektai. Tokia informacija privalo būti pateikiama su energijos tiekėjais sudaromose sutartyse. Taip pat ši informacija gali būti pateikiama už suvartotą energiją išrašomose mokėjimo pranešimuose, talpinama energijos tiekėjų ir įmokų surinkimo paslaugas teikiančių ūkio subjektų interneto svetainėse.

### **4. Kokiais kriterijais remiantis, vartotojas turėtų rinktis tiekėją?**

Renkantis tiekėją, vartotojui pirmiausia rekomenduojama įsitikinti, ar energijos tiekėjas turi teisę verstis atitinkama veikla. Licencijas (leidimus) turinčių energijos tiekėjų sąrašai skelbiami Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos tinklalapyje. Kiekvienas vartotojas turėtų individualiai įvertinti energijos tiekėjo pasirinkimo kriterijus ir kam skirti prioritetą. Rekomenduojama vertinti ne tik kainą, reikėtų atkreipti dėmesį į suvartojamos energijos kiekius ir galimus jo svyravimus ateityje, atsiskaitymo už suvartotą energiją terminus ir būdus, tiekimo nutraukimo/atnaujinimo sąlygas, kitas esmines tiekimo sąlygas.

### **5. Kokia būtina informacija turi būti pateikta vartotojo sąskaitoje?**

Vartotojo sąskaitoje pateikiama informacija:

- apskaitos dokumento pavadinimas, rekvizitai;
- ūkio subjekto, suteikusio paslaugas ar prekes, rekvizitai;
- apskaitos dokumento data;

- paslaugų ar prekių gavėjo rekvizitai;
- paslaugų pavadinimai;
- suteiktų paslaugų vertė pinigais ir (arba) jų kiekis atitinkamais mato vienetais;
- paslaugų teikimo data;
- teikiamos paslaugos vieneto kaina (be PVM);
- PVM tarifas (tarifai);
- PVM suma eurais;
- nuoroda į valstybės institucijų skelbiamų vartotojų organizacijų, energetikos agentūrų ar panašių organizacijų kontaktinę informaciją, įskaitant interneto svetainių adresus, kuriose galima gauti informacijos apie esamas energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones, lyginamąsias galutinių energijos vartotojų charakteristikas ir energiją naudojančios įrangos technines specifikacijas;
- informacija apie faktinį (elektros apskaitos prietaisais automatiškai nuskaitytą, vartotojo deklaruotą arba teisės aktuose nustatyta tvarka apskaičiuotą) energijos (elektros ar dujų) suvartojimą ir palyginamąjį praėjusių metų to paties laikotarpio suvartojimą.

## **6. Kur vartotojas turėtų ieškoti informacijos apie efektyvesnę energijos vartojimą?**

Vartotojui teikiamuose mokėjimų dokumentuose, sutartyse ar jų pakeitimuose privalo būti pateikta nuoroda į valstybės institucijų skelbiamų vartotojų organizacijų, energetikos agentūrų ar panašių organizacijų kontaktinę informaciją, įskaitant interneto svetainių adresus, kuriose galima gauti informacijos apie esamas energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones, lyginamąsias galutinių energijos vartotojų charakteristikas ir energiją naudojančios įrangos technines specifikacijas.

## **7. Kas yra atsakingas už vartotojų teisių apsaugą?**

Valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje įgyvendina ir buitinių vartotojų teisių apsaugą užtikrina Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos bei kitos valstybės ir savivaldybių institucijos, atliekančios energetikos veiklos valdymo, reguliavimo, priežiūros ir kontrolės funkcijas, priimdamos sprendimus pagal kompetenciją užtikrina valstybės politikos vartotojų teisių apsaugos srityje įgyvendinimą energetikos sektoriuje.

## **8. Kur vartotojas gali sužinoti, kokie energijos šaltiniai yra vartojami, ir ar jie priskirti „žaliajai energijai“?**

Tokio pobūdžio informacija gali būti pateikta energijos pirkimo-pardavimo sutartyje, energijos tiekėjo pateiktame pasiūlyme vartotojui bei energijos tiekėjo interneto puslapyje.

## **9. Kur vartotojas turi kreiptis, jei sąskaitoje nepateikiama minimali privaloma informacija?**

Tokio pobūdžio skundus nagrinėja Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija.

## **10. Kur vartotojas gali rasti informaciją apie suvartotą energijos kiekį už atitinkamą (einamąjį) laikotarpį?**

Jeigu sutarties šalys nesusitaria kitaip, vartotojas atsiskaito už faktiškai suvartotą energijos (dujų ar elektros) kiekį, nustatytą pagal apskaitos prietaisų rodmenį, kurį vartotojas užfiksuoja paskutinę

ataskaitinio laikotarpio dieną ir jį deklaruoja atsiskaitant su tiekimo įmone. Informacija apie faktinį (dujų apskaitos prietaisais automatiškai nuskaitytą arba vartotojo deklaruotą dujų kiekį) pateikiama mokėjimo dokumentuose. Mokėjimų dokumentai vartotojui pateikiami ne rečiau kaip du kartus per metus, o vartotojo prašymu arba kai vartotojas pasirinko gauti mokėjimų dokumentus elektroniniu būdu - ne rečiau kaip kas ketvirtį.

#### **11. Ką reikėtų išsiaiškinti su energijos tiekėju prieš sudarant sutartį?**

Prieš sudarant energijos tiekimo sutartį reikėtų išsamiai susipažinti su pagrindinėmis energijos tiekimo sąlygomis – kainomis (tarifais), atsiskaitymo terminais, energijos tiekimo nutraukimo, sutarties nutraukimo sąlygomis ir kitais vartotojams rūpimais klausimais.

#### **12. Kur galima rasti išsamią informaciją apie visus energijos tiekimo pasiūlymus?**

Reikėtų kreiptis tiesiogiai į pačius energijos tiekėjus. Asmenų, turinčių licencijas (leidimus) tiekti elektrą (dujas) sąrašas yra pateiktas Komisijos interneto puslapyje.

#### **13. Kur vartotojas gali rasti visą informaciją apie sudaromos sutarties su tiekėju turinį?**

Visą išsamią informaciją, susijusią su sutarties turiniu ir jos sąlygomis, turi suteikti vartotojo pasirinktas energijos tiekėjas. Standartinės paslaugų sutarčių sąlygos skelbiamos energetikos įmonių interneto puslapiuose.

#### **14. Kokie yra bendri reikalavimai nutraukiant sutartį: 1) pakeitus gyvenamąją vietą; 2) pasikeitus patalpų naudotojui; 3) pakeitus tiekėją?**

- Sutarties nutraukimo sąlygos ir tvarka privalo būti nurodytos energijos pirkimo-pardavimo sutartyse.
- Buitinis elektros ir dujų vartotojas turi teisę vienašališkai neatlygintinai nutraukti sutartį su skirstymo sistemos operatoriumi ir (ar) tiekimo įmone. Nebuitinis elektros vartotojas esant sudarytai terminuotai sutarčiai ar sutarčiai su nepriklausomu elektros tiekėju – sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis. Nebuitinis dujų vartotojas turi teisę nutraukti sutartį prieš 30 dienų apie sutarties nutraukimą įspėjusi kitą šalį, jeigu kita sutarties šalis nevykdo ar netinkamai vykdo įsipareigojimus ir tai yra esminis sutarties pažeidimas.
- Iki sutarties nutraukimo vartotojas privalo įvykdyti visus sutartinius įsipareigojimus, atsiskaityti už suvartotas dujas (elektrą) ir suteiktas paslaugas, jei buvo priskaičiuota, sumokėti baudas, delspinigius, palūkanas ir (ar) žalą dujų įmonei.
- Savininkas, perleidęs objektą, kuriame vartojamos dujos (elektra), kito asmens nuosavybėn, privalo nutraukti sudarytą Dujų (elektros) pirkimo-pardavimo sutartį ir iki sutarties nutraukimo dienos pranešti dujų (elektros) įmonei sutarties nutraukimo dienos dujų (elektros) kiekio matavimo priemonės rodmenis ir kitą galutiniam atsiskaitymui būtina informaciją bei atsiskaityti su tiekimo įmone ir sistemų operatoriais už patiektas dujas (elektrą) bei kitas su tuo susijusias paslaugas.
- Vartotojas, prieš sudarydamas arba nutraukdamas elektros energijos pirkimo-pardavimo sutartį su tiekėju, taip pat keisdamas vieną tiekėją kitu tiekėju privalo prieš 3 savaites apie tai raštu arba elektroninių ryšių priemonėmis, jei jomis galima tinkamai identifikuoti asmenį, pranešti operatoriui, prie kurio elektros tinklų yra prijungti vartotojo elektros įrenginiai. Vartotojui pateikus operatoriui pranešimą apie sudarytą sutartį su nepriklausomu tiekėju, laikoma, kad sutartis su ankstesniuoju nepriklausomu tiekėju yra nutraukta.
- Vartotojas privalo informuoti kitą šalį apie objekto savininko pasikeitimą, objekto paskirties pakeitimą, apie pasikeitusius rekvizitus ir t.t.

#### **15. Kur vartotojas gali rasti informaciją apie energijos tiekėjo taikomas sutarties nutraukimo sąlygas?**

Informaciją apie sutarties nutraukimo sąlygas teikia energijos tiekėjai. Tokia informacija privalo būti pateikiama su energijos tiekėjais sudaromose sutartyse. Taip pat gali būti talpinama energijos tiekėjų ir įmokų surinkimo paslaugas teikiančių ūkio subjektų interneto svetainėse.

#### **16. Ar vartotojas gali nutraukti sutartį, jei: 1) kinta kainos; 2) keičiasi gyvenamoji vieta?**

Buitinis elektros ir dujų vartotojas turi teisę vienašališkai neatlygintinai nutraukti sutartį su skirstymo sistemos operatoriumi ir (ar) tiekimo įmone. Nebuitinis elektros vartotojas esant sudarytai terminuotai sutarčiai ar sutarčiai su nepriklausomu elektros tiekėju – sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis. Nebuitinis dujų vartotojas turi teisę nutraukti sutartį prieš 30 dienų apie sutarties nutraukimą įspėjusi kitą šalį, jeigu kita sutarties šalis nevykdo ar netinkamai vykdo įsipareigojimus ir tai yra esminis sutarties pažeidimas.

#### **17. Ką daryti, jei, pakeitus energijos tiekėją, sąskaitas siunčia ir buvęs tiekėjas?**

Vartotojui keičiant esamą tiekėją ar nutraukiant elektros energijos pirkimo–pardavimo sutartį, elektros apskaitos prietaisų rodmenys fiksuojami tiekėjų pasikeitimo momentu arba paskutinę sutarties galiojimo dieną. Vartotojas privalo deklaruoti operatoriumi ir (ar) tiekėjui elektros apskaitos prietaisų rodmenis, pateikdamas operatoriaus nustatytos formos pažymą, o operatorius ir (ar) buvęs ir būsimas tiekėjai turi teisę patikrinti elektros apskaitos prietaiso rodmenis, juos užfiksuodami rodmenų fiksavimo akte, kurį pasirašo abu tiekėjai ir (ar) operatorius ir vartotojas. Naujas tiekėjas tiekia elektros energiją nuo vartotojo deklaruotų rodmenų (jeigu yra tiekėjų ir (ar) operatoriaus pasirašytas rodmenų fiksavimo aktas – nuo akte nurodytų rodmenų). Suvartotos elektros energijos kiekio sumažėjimą ar padidėjimą, tiekėjų pasikeitimo momentu arba paskutinę sutarties galiojimo dieną, buvęs tiekėjas nurodo mokėjimo dokumentuose tą ataskaitinį laikotarpį, kurį užfiksuoti faktiniai elektros apskaitos prietaiso rodmenys. Jei pagal užfiksuotus vartotojo elektros apskaitos prietaiso rodmenis, paaiškėja, kad faktiškai suvartotos elektros energijos kiekis yra kitoks nei buvo nurodytas mokėjimo dokumentuose, arba rodmenys pateikti kitą ataskaitinį laikotarpį, tokiu atveju buvęs tiekėjas ne vėliau kaip per 6 savaites, jeigu sutartyje nenustatytas trumpesnis laikotarpis, nuo sutarties nutraukimo ar tiekėjo pasikeitimo dienos išrašo ir vartotojui pateikia kreditinį dokumentą.

#### **18. Kokia tvarka skundus (ginčus) nagrinėja energijos tiekėjai?**

Energetikos įmonė privalo išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir jam motyvuotai atsakyti ne vėliau kaip per 30 dienų nuo kreipimosi gavimo dienos. Vartotojo kreipimąsi energetikos įmonė nagrinėja savo nustatyta tvarka, kurią privalo skelbti savo interneto svetainėje ir sudaryti sąlygas vartotojams su ja susipažinti kitais būdais

#### **19. Kokie minimalūs kokybės reikalavimai yra numatyti energijos tiekimui vartotojams?**

Energijos pirkimo-pardavimo sutartyje, be kita ko, privalo būti nustatyta tiekiamų paslaugų kokybė.

· Gamtinių dujų kokybės reikalavimai patvirtinti Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2013 m. spalio 4 d. įsakymu Nr. 1-194 „Dėl Gamtinių dujų kokybės reikalavimų patvirtinimo“.

· Elektros energijos persiuntimo patikimumo ir paslaugų kokybės reikalavimai patvirtinti Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2009 m. birželio 11 d. nutarimu Nr. O3-75 „Dėl Elektros energijos persiuntimo patikimumo ir paslaugų kokybės reikalavimų“.

#### **20. Kokių veiksmų turi imtis energijos tiekėjas prieš nutraukdamas tiekimą dėl neapmokėtų sąskaitų?**

Operatorius ir (ar) tiekėjas dėl susidariusios skolos turi teisę nutraukti ar apriboti elektros energijos persiuntimą ir (ar) tiekimą (gamtinių dujų perdavimą, skirstymą, tiekimą) teisės aktuose nustatyta tvarka įspėjęs buitinį vartotoją ir pažeidžiamą vartotoją ne vėliau kaip prieš 15 kalendorinių dienų, kitus vartotojus – ne vėliau kaip prieš 10 kalendorinių dienų.

## **21. Kaip elgtis vartotojui, manančiam, kad buvo pakeista viena iš sutarties sąlygų, apie tai teisingai nepranešus?**

Buitiniai elektros energijos vartotojai turi būti raštu ir (ar) elektroninių ryšių priemonėmis informuojami apie įmonės ketinimą pakeisti sutarties sąlygas. Teikiant informaciją apie šį ketinimą, turi būti pranešama apie buitinių vartotojų teisę nepritariti sutarties sąlygų pakeitimui ir (ar) nutraukti sutartį. Buitiniai dujų vartotojai taip pat turi būti tiesiogiai, suprantamai informuoti apie ketinimą pakeisti sutarties sąlygas ir iš to atsirandančią buitinio vartotojo teisę nutraukti sutartį ir teisę nesutikti pakeisti galiojančios sutarties sąlygas. Buitiniam vartotojui, manančiam, kad buvo pakeista viena iš sutarties sąlygų apie tai teisingai nepranešus, siūloma kreiptis į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją, kuri yra kompetentinga spręsti tarp vartotojų ir tiekėjų kilusius nesutarimus dėl sutartinių įsipareigojimų netinkamo vykdymo.

## **22. Pagal ką tiekėjas nustato kainos skaičiavimo metodą vartotojui?**

Visuomeninė elektros energijos kaina vartotojui nustatoma vadovaujantis Elektros energijos perdavimo, skirstymo, visuomeninio tiekimo paslaugų ir visuomeninių elektros energijos kainų diferencijavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos. Visuomeninė elektros energijos kaina gali būti diferencijuojama į prieigos ir elektros energijos dedamąsias. Visuomeninė elektros energijos kaina gali būti diferencijuojama pagal vartotojų kategorijas, grupes, elektros energijos vartojimo laiką, sunaudotos elektros energijos kiekį, realų valandinį elektros energijos vartojimą, taikant su vartojimo perkėlimu iš piko meto susijusias nuolaidas ir kitaip sudarant sąlygas reaguoti į elektros energijos paklausą, taip pat pagal kitus paslaugos teikėjo pasirinktus objektyvius požymius, kurie sudarytų galimybę per diferencijavimą siekti elektros energijos vartojimo didesnio efektyvumo bei bendrosios elektros energetikos sistemos sąnaudų mažinimo. Visuomeninio tiekėjo nustatytos visuomeninės elektros energijos kainos ir visuomeninio tiekimo paslaugos kainos diferencijavimo tvarka (kai ji buvo koreguota nuo paskutinio jos pateikimo Komisijai) bei pagrindžiantys dokumentai pateikiami Komisijai derinimui kartu su prašymu dėl kainos bei tarifų paskelbimo teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais. Nepriklausomų elektros tiekėjų kainos nėra reguliuojamos, tiekėjai patys nustato kainą vartotojui atsižvelgdami į patiriamas sąnaudas.

Dujų ir dujų transportavimo paslaugų kainos nustatomos Komisijos nustatytoms vartotojų (skirstymo kainų) grupėms. Gamtinių dujų skirstymo kainos gali būti diferencijuojamos pagal suvartojamą gamtinių dujų kiekį, galią, slėgį ir trukmę. Buitiniams vartotojams gamtinių dujų skirstymo kainos diferencijuojamos pagal suvartojamą gamtinių dujų kiekį.

## **23. Ar energijos tiekėjai reikalauja užstato, taiko prijungimo mokesčius atnaujinant energijos tiekimą?**

Už elektros energijos persiuntimo ir (ar) tiekimo atnaujinimą vartotojo prašymu, pagal su Komisija suderintus įkainius operatoriumi apmoka vartotojas ar vartotojams atstovaujantis asmuo, kurio prašymu buvo nutrauktas elektros energijos persiuntimas ir (ar) tiekimas. Tuo atveju, jei elektros energijos persiuntimas ir (ar) tiekimas vartotojui buvo nutrauktas dėl skolų ar kitų teisės aktuose numatytų netinkamų vartotojo veiksmų, vartotojui apmokėjus nurodytas skolas ir netesybas (delspinigius), elektros energijos persiuntimas ir (ar) tiekimas atnaujinamas taip pat tik vartotojui apmokėjus atnaujinimo išlaidas.

Apribojus arba nutraukus dujų transportavimą dėl įsiskolinimų, dėl perdavimo paslaugos nutraukimo, dėl dujų tiekimo nutraukimo teisės aktuose nustatytais atvejais dujų skirstymas atnaujinamas tik tada, kai vartotojas pilnai padengia įsiskolinimus ir apmoka dujų sistemos atjungimo ir pajungimo išlaidas sistemos operatoriaus su Komisija suderintais ir patvirtintais įkainiais. ir, jei buvo nutrauktas dujų perdavimas, gavus perdavimo sistemos operatoriaus patvirtinimą apie perdavimo paslaugos atnaujinimą arba, jei buvo nutrauktas dujų tiekimas, gavus tiekimo įmonės patvirtinimą apie tiekimo atnaujinimą. Dujų transportavimas atnaujinamas pašalinus atjungimo priežastis ir vartotojui apmokėjus skirstymo sistemos operatoriumi su atjungimu ir pajungimu susijusias išlaidas. Kai Komisija atjungimo ir pajungimo paslaugos įkainių nėra suderinusi, taikomi skirstymo sistemos operatoriaus nustatyti įkainiai. Jei tikrinimo metu buvo surasta dujų kiekio matavimo priemonės aplankos linija, dujų tiekimas nutraukiamas, įvadas užplombuojamas, dujų vartojimo patikrinimo akte nubraižoma aplankos linijos schema. Dujų tiekimas atnaujinamas, kai vartotojas atlygina skirstymo sistemos operatoriumi padarytą

žalą, dujų tiekimo nutraukimo ir atnaujinimo bei kitas su tuo susijusias išlaidas ir likviduoja aplankos liniją.

#### **24. Ar vartotojas gali apskaičiuoti kainą elektronine skaičiuokle internete?**

Dalis elektros energijos ir dujų tiekėjų elektros ir dujų kainų skaičiuokles yra pateikę savo interneto svetainėse.

#### **25. Ar yra sukurta galimybė vartotojams vienoje vietoje palyginti skirtingų tiekėjų pasiūlymus?**

2015 m. balandžio 29 d. pradėjo veikti Komisijos elektros energijos kainų palyginimo skaičiuoklė, kuri sukurta siekiant sudaryti galimybes elektros energijos vartotojams paprastai ir aiškiai išsirinkti labiausiai jų poreikius atitinkantį elektros energijos tiekėją – visuomeninį ar nepriklausomą.

Elektros energijos kainų palyginimo skaičiuoklė sudaro galimybes vartotojui:

- išsirinkti nepriklausomą elektros energijos tiekėją, galintį elektros energiją tiekti palankiausia kaina;
- įvedus duomenis, gauti informaciją, kuris nepriklausomas elektros energijos tiekėjas gali tiekti elektrą palankiausia kaina;
- palyginti nepriklausomų elektros energijos tiekėjų siūlomus planus ir tarifus.

#### **26. Koks yra maksimalus sąskaitos apmokėjimo terminas?**

Buitiniam dujų vartotojui atsiskaitymo terminas už per ataskaitinį laikotarpį sunaudotas dujas yra vienas kalendorinis mėnuo po ataskaitinio laikotarpio. Tuo atveju, kai tiekimo įmonės siunčia atsiskaitymo dokumentus paštu ar kitais būdais, atsiskaitymo terminas yra einamasis mėnuo po atsiskaitymo dokumento gavimo, bet ne mažiau kaip 20 dienų.

Buitinis elektros energijos vartotojas už per ataskaitinį laikotarpį patiektą elektros energiją, elektros energijos persiuntimo ir kitas su tuo susijusias paslaugas ir (ar) galią su operatoriumi ar tiekėju privalo atsiskaityti per 20 kalendorinių dienų nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, išskyrus atvejus, jeigu šalys susitaria dėl kitokio atsiskaitymo būdo (tiesioginis debetas ir kita).

#### **27. Kokie yra atsiskaitymo už suvartotą energiją būdai?**

Vartotojas už patiektą elektros energiją atsiskaito elektros energijos pirkimo–pardavimo sutartyje nustatytu apmokėjimo būdu, kurį vartotojas pasirenka iš ne mažiau kaip dviejų tiekėjo pasiūlytų apmokėjimo būdų: įmokas priimančiose įstaigose pagal atsiskaitymo dokumentus (atsiskaitymo knygelę, gautą sąskaitą ar kitą tiekėjo ar operatoriaus pasiūlytą dokumentą), nurodydamas elektros energijos kiekį, kainą ir (ar) suteiktą paslaugą. Patogiausią mokėjimo būdą pasirenka pats vartotojas. Tiekėjai ir (ar) operatoriai privalo vartotojams sudaryti galimybę rinktis iš įvairių atsiskaitymo būdų (planų), kuriais vartotojai nebūtų neteisingai diskriminuojami. Tiekėjui ir (ar) operatoriumi leidžiama vartotojui siūlyti tiek išankstinio atsiskaitymo už suteiktas paslaugas sistemas, tiek ir atsiskaitymo sistemas už praėjusį ataskaitinį laikotarpį. Tuo atveju, jei vartotojo atsiskaitymams su tiekėju ir (ar) operatoriumi yra naudojamos išankstinio mokėjimo sistemos, jos privalo būti sąžiningos ir atitikti prognozuojamą suvartojimą. Bet koks sąlygų skirtumas turi atspindėti tiekėjo ir (ar) operatoriaus išlaidas, susijusias su skirtingų atsiskaitymo sistemų taikymu. Tiekėjas ir (ar) operatorius privalo užtikrinti, kad bendros atsiskaitymo sąlygos būtų sąžiningos ir skaidrios, aiškiai ir suprantamai apibrėžtos, o tokiose sąlygose nebūtų nesutartinių kliūčių, trukdančių vartotojui pasinaudoti savo teisėmis.

Už patiektas dujas, suteiktas dujų transportavimo ar kitas su tuo susijusias paslaugas buitinis vartotojas atsiskaito įmokas priimančiose įstaigose pagal atsiskaitymo dokumentus (atsiskaitymo knygelę, gautą sąskaitą ar kitą tiekimo įmonės ar skirstymo sistemos operatoriaus (garantinio tiekimo atveju) pasiūlytą dokumentą), nurodydamas dujų kiekio matavimo priemonės rodmenis, suvartotų dujų kiekį, kainą ir

(ar) suteiktą paslaugą. Atsiskaitymo ir mokėjimo būdą (mokėjimą grynaisiais ar negrynaisiais pinigais, pagal atsiskaitymo dokumentus) pasirenka pats vartotojas.

Iškilus klausimams dėl vartotojui priimtino atsiskaitymo būdo pasirinkimo, rekomenduojama pirmiausia kreiptis į savo tiekėją.

## **28. Ar Lietuvoje taikoma kainų reguliavimo ir kontrolės sistema?**

Lietuvoje taikoma kainų reguliavimo ir kontrolės sistema: buitiniams vartotojams taikomos dujų ir elektros kainos yra reguliuojamos.

Elektros sektoriuje, Komisija, nustatydamą viršutines kainų ribas, reguliuoja elektros energijos perdavimo, skirstymo ir visuomeninio tiekimo paslaugų ir visuomeninės elektros energijos kainas. Visuomeninis tiekėjas tiekia elektros energiją visuomenine elektros energijos kaina visiems jam išduotoje licencijoje nustatytoje teritorijoje esantiems buitiniams vartotojams, kurie nepasirinko nepriklausomo elektros energijos tiekėjo, taip pat socialiai pažeidžiamiems vartotojams ar jų grupėms. Visuomeninę elektros energijos kainą ir tarifus nustato visuomeninis tiekėjas

6 kalendoriniams mėnesiams. Visuomeninė elektros energijos kaina nustatoma kaip elektros energijos įsigijimo kainos, perdavimo, viešuosius interesus atitinkančių paslaugų, skirstymo, visuomeninio tiekimo kainos ir faktinės elektros energijos įsigijimo kainos bei ankstesnio laikotarpio prognozuotos elektros energijos kainos skirtumo suma. Visuomeninio tiekėjo nustatytas visuomenines elektros energijos kainas ir tarifus tikrina Komisija šio straipsnio 9 dalyje nustatyta tvarka.

Gamtinių dujų sektoriuje Komisija, nustatydamą viršutines paslaugų kainų ribas, reguliuoja perdavimo, skirstymo, skystinimo, laikymo ir garantinio tiekimo paslaugų kainas. Gamtinių dujų įmonės buitiniams vartotojams tarifus nustato kas pusę metų. Buitiniams vartotojams nustatytą tarifą sudaro prognozuojamų gamtinių dujų (produkto), konkrečių perdavimo, skirstymo, laikymo, skystinimo, tiekimo kainų ir skirtumo tarp ankstesnio tarifų galiojimo laikotarpio prognozuotų ir faktinių gamtinių dujų (produkto) kainų suma. Gamtinių dujų įmonės konkrečius tarifus pateikia tvirtinti Komisijai, kuri šiuos tarifus tikrina ir priima sprendimus dėl jų šiame straipsnyje nustatyta tvarka.

## **29. Kur vartotojas turėtų kreiptis dėl elektros skaitiklio įrengimo?**

Dėl elektros energijos skaitiklio įrengimo vartotojas turi kreiptis tiesiogiai į operatorių, prie kurio elektros tinklų yra prijungtas vartotojo objektas.

## **30. Ar yra nustatytas maksimalus laikotarpis, per kurį energijos tiekėjas privalo informuoti vartotoją apie faktinį suvartojimą?**

Elektros energijos tiekimo operatorius privalo vartotojui be papildomo mokesčio teikti mokėjimų dokumentus su informacija apie faktinį elektros energijos suvartojimą ir palyginamąjį praėjusių metų to paties laikotarpio suvartojimą. Taip pat vartotojo prašymu bei atsižvelgiant į vartotojo elektros energijos suvartojimą operatorius raštu ir (ar) elektroninių ryšių priemonėmis pateikia aiškius ir suprantamus pasiūlymus dėl elektros energijos kainų. Mokėjimų dokumentai vartotojui pateikiami ne rečiau kaip du kartus per metus, o vartotojo prašymu arba kai vartotojas pasirinko gauti mokėjimų dokumentus elektroniniu būdu – ne rečiau kaip kas ketvirtį.

Dujų tiekėjas turi pareigą nemokamai teikti vartotojams informaciją apie efektyvų dujų vartojimą, teikiamas paslaugas, paslaugų teikimo sąlygas, paslaugų ir dujų kainas bei tarifus, numatomus sutarties pakeitimus ir kitą gamtinių dujų įstatyme, kituose teisės aktuose bei sutartyje nustatyta tvarka reikalaujamą pateikti informaciją, taip pat vartotojams, išskyrus tuos vartotojus, kurie dujas naudoja tik maistui ruošti, be papildomo mokesčio teikti mokėjimų dokumentus su informacija apie faktinį (dujų apskaitos prietaisais automatiškai nuskaitytą arba vartotojo deklaruotą dujų kiekį) dujų suvartojimą ir palyginamąjį praėjusių metų to paties laikotarpio suvartojimą. Taip pat vartotojo prašymu bei atsižvelgiant į vartotojo dujų suvartojimą tiekimo įmonė raštu ir (ar) elektroninių ryšių priemonėmis pateikia aiškius ir suprantamus pasiūlymus dėl dujų kainų. Mokėjimų dokumentai vartotojams pateikiami ne rečiau kaip du kartus per metus, o vartotojo prašymu arba kai vartotojas pasirinko gauti mokėjimų dokumentus elektroniniu būdu – ne rečiau kaip kas ketvirtį.

### **31. Kada ir kaip yra nuskaitomi energijos skaitiklių duomenys?**

Jeigu Sutartyje nenustatyta kitaip, elektros ir dujų vartotojas atsiskaito už patiektą energijos kiekį, nustatytą pagal energijos apskaitos prietaiso rodmenis, kurie yra užfiksuoti paskutinę ataskaitinio laikotarpio dieną ir deklaruoti atsiskaitant su tiekėju. Sutartyje nustatoma rodmenų pateikimo forma(-os) ir būdas(-ai) (paštu, per kurjerį, faksu, telefonu, elektroniniu būdu (elektroniniu paštu, Tiekėjo savitarnos svetainėje), apmokėjimo dokumente ar panašiai).

### **32. Ar yra reguliavimo priemonės kainų augimo sutarties galiojimo laikotarpiu rizikai mažinti?**

Visiems buitiniams vartotojams yra taikomos reguliuojamos visuomeninės elektros energijos kainos. Buitiniai vartotojai gali rinktis pirkti elektros energiją iš visuomeninio tiekėjo arba nepriklausomo tiekėjo. Visi kiti vartotojai, išskyrus buitinius ir socialiai pažeidžiamus vartotojus, turi įsigyti elektros energiją iš nepriklausomų tiekėjų nereguliuojamomis arba sutartinėmis kainomis, kai elektros energijos persiuntimo paslaugos kainos išlieka reguliuojamos. Atkreiptinas dėmesys, jog ne buitiniam vartotojui nepasirinkus nepriklausomo tiekėjo arba nepriklausomam tiekėjui nevykdant prisiimtų įsipareigojimų tiekti elektros energiją sutartomis kainomis, 6 mėnesius visuomeninis tiekėjas privalo užtikrinti elektros energijos tiekimą garantinio tiekimo kaina, kuri yra 25 proc. didesnė negu visuomeninio tiekimo kaina (elektros energijos įsigijimo ir visuomeninio tiekimo paslaugos kainos suma).

### **33. Kokių teisiniu pagrindu tiekėjas gali keisti energijos tiekimo kainą?**

· Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo 67 straipsnio 2 dalis nustato, jog perdavimo, skirstymo ir visuomeninio tiekimo paslaugų ir visuomeninės elektros energijos kainos reguliuojamos Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nustatant viršutines kainų ribas. Konkrečias perdavimo, skirstymo ir visuomeninio tiekimo paslaugų ir visuomeninės elektros energijos kainas ir tarifus nustato ir keičia paslaugos teikėjas. Visuomeninio energijos tiekėjo kainą ir tarifus nustato visuomeninis tiekėjas 6 kalendoriniams mėnesiams. Visuomeninio tiekėjo nustatytas visuomeninės energijos kainas ir tarifus tvirtina Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija. Paslaugos teikėjo nustatytas kainas ir tarifus per 30 kalendorinių dienų nuo paslaugos teikėjo prašymo gavimo dienos skelbia Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, prieš tai patikrinusi, ar nustatant kainas ir tarifus nebuvo pažeisti kainų ir tarifų nustatymo reikalavimai, ar nediskriminuojami vartotojai, pataisytos paslaugų kainos ir tarifai. Vartotojams, nepasirinkusiems nepriklausomo energijos tiekėjo, ar kai jų pasirinktas nepriklausomas tiekėjas nevykdo prisiimtų įsipareigojimų tiekti energiją sutartomis su vartotojais sąlygomis bei tiekėjo bankroto atveju, yra užtikrinamas garantinis energijos tiekimas.

· Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo 7 straipsnio 2 d. 1 papunktis nustato, jog Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija vadovaudamasi skaidrumo kriterijais, poreikiu didinti energijos vartojimo efektyvumą, tiekimo saugumą, integruoti rinką, nustatyti ar patvirtinti perdavimo, skirstymo, laikymo ir skystinimo paslaugų kainų viršutines ribas, jų skaičiavimo metodikas ir nustatyti ar patvirtinti konkrečias sistemos balansavimo ir buitinių vartotojų prijungimo prie tinklo paslaugų kainas. Konkrečias perdavimo, skystinimo, laikymo, skirstymo kainas, neviršijančias nustatytų kainų viršutinių ribų, kiekvienais metais nustato gamtinių dujų įmonės. Gamtinių dujų įmonės buitiniams vartotojams tarifus nustato kas pusę metų. Buitiniams vartotojams nustatytą tarifą sudaro prognozuojamų gamtinių dujų (produkto), konkrečių perdavimo, skirstymo, laikymo, skystinimo, tiekimo kainų ir skirtumo tarp ankstesnio tarifų galiojimo laikotarpio prognozuotų ir faktinių gamtinių dujų (produkto) kainų suma. Gamtinių dujų įmonės konkrečius tarifus pateikia tvirtinti Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai, kuri šiuos tarifus tikrina ir priima sprendimus dėl jų Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo tvarka. Reguluojamų kainų viršutinės ribos nustatomos penkerių metų gamtinių dujų kainų reguliavimo periodui. Reguluojamų kainų viršutinės ribos Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos sprendimu kartą per metus gali būti koreguojamos pasikeitus infliacijos lygiui, importuojamų (atgabenamų) gamtinių dujų kainoms, mokesčiams, gamtinių dujų kiekiui, gamtinių dujų įmonių veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimams, gamtinių dujų įmonėms atlikus su Komisija suderintas investicijas, gamtinių dujų įmonėms nukrypus nuo Komisijos patvirtintose kainų viršutinių ribų skaičiavimo metodikose nustatytą rodiklį.

### **34. Kokie tiekėjai vykdo veiklą Lietuvoje?**



Leidimų bei licencijų turėtojų sąrašą galite rasti čia:  
<http://www.regula.lt/elektra/Puslapiai/leidimulicenciju-turetojai.aspx>

<http://www.vkekk.lt/dujos/Puslapiai/licencijavimas/licenciju-turetojai.aspx>

### **35. Kokia tvarka vartotojas gali nutraukti sutartį su tiekėju ir pasirinkti kitą tiekėją?**

· Buitinis vartotojas turi teisę vienašališkai neatlygintinai nutraukti sutartį su visuomeniniu tiekėju. Vartotojas privalo apie sutarties nutraukimą raštu įspėti visuomeninį tiekėją ne vėliau kaip prieš 3 savaites iki sutarties nutraukimo dienos ir iki sutarties nutraukimo dienos visiškai atsiskaičyti su visuomeniniu tiekėju už suvartotą elektros energiją. Vartotojas, numatantis nutraukti sutartį, privalo iki sutarties nutraukimo dienos raštu arba elektroninių ryšių priemonėmis, jei jomis galima tinkamai identifikuoti asmenį, pranešti elektros komercinės apskaitos prietaisų rodmenis ir kitą galutiniam atsiskaitymui būtiną informaciją bei visiškai atsiskaičyti su operatoriumi ir (ar) tiekėju už patiektą elektros energiją bei jos persiuntimo paslaugas, o nebuitinis vartotojas – ir už reaktyviąją elektros energiją. Sutartis su vartotoju gali būti nutraukta vartotojo pageidaujama data, jei ji nėra ankstesnė nei vartotojo pranešimo apie sutarties nutraukimą pateikimo data ir jei operatoriui pateiktas bendras vartotojo ir nepriklausomo tiekėjo prašymas dėl nutraukimo. Operatorius gali paprašyti vartotoją ir (ar) tiekėją pateikti papildomą informaciją, susijusią su būsimu tiekėjų pasikeitimu.

Vartotojui keičiant esamą tiekėją ar nutraukiant elektros energijos pirkimo–pardavimo sutartį, elektros apskaitos prietaisų rodmenys fiksuojami tiekėjų pasikeitimo momentu arba paskutinę sutarties galiojimo dieną. Vartotojui keičiant tiekėją, elektros apskaitos prietaiso rodmenis nuskaito vartotojas arba tiekėjai, rodmenų fiksavimo duomenys (pažyma arba aktas) turi būti pateikiami operatoriui ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo rodmenų užfiksavimo datos. Kai vartotojas nutraukia sutartį su vienu tiekėju ir nesudaro naujos sutarties su kitu tiekėju, jis privalo sutarties nutraukimo dieną nurašyti elektros apskaitos prietaiso rodmenis ir juos pateikti operatoriui.

· Vartotojas, norintis pakeisti tiekimo įmonę ir sudaryti naują Dujų pirkimo–pardavimo ir paslaugų teikimo sutartį, turi pateikti naujai tiekimo įmonei prašymą sudaryti tokią sutartį. Vartotojas, norintis pakeisti tiekimo įmonę, naujai tiekimo įmonei turi pateikti nustatytos formos pranešimą apie vartotojo tiekimo įmonės pakeitimą. Vartotojas, nutraukiantis galiojančią Dujų pirkimo–pardavimo ir paslaugų teikimo sutartį, privalo paskutinę esamos Dujų pirkimo–pardavimo ir paslaugų teikimo sutarties galiojimo dieną užfiksuoti dujų kiekio matavimo priemonės rodmenis galutiniam atsiskaitymui ir raštu arba elektroninėmis ryšių priemonėmis, jei jomis galima tinkamai identifikuoti asmenį, tą pačią dieną arba pirmą naujos sutarties įsigaliojimo darbo dieną, kai nauja sutartis įsigalioja nedarbo dieną, pranešti naujai tiekimo įmonei.

### **36. Kokios yra pagrindinės sutarties nutraukimo sąlygos pasirenkant kitą tiekėją?**

Pagrindinės sąlygos prieš nutraukiant sutartį su tiekėju yra laiku apie tai pranešti energijos tiekėjui bei iki galo atsiskaičyti už suteiktą energiją bei kitas paslaugas. Atkreiptinas dėmesys, kad nepriklausomi elektros energijos tiekėjai gali patys pranešti vartotojo energijos tiekėjui apie nutraukiamą sutartį, tad su naujuoju tiekėju reikėtų aptarti, kuri šalis – vartotojas ar naujasis tiekėjas – tai atliks.

### **37. Kas, vartotojui keičiant energijos tiekėją, tvarko būtiną dokumentaciją?**

Vartotojas turi pats pasirūpinti dokumentais. Nusprendus pasirinkti nepriklausomą elektros energijos tiekėją, patogiausia ir paprasčiausia tai padaryti užpildžius nepriklausomo tiekėjo paieškos formą. Vartotojo pageidavimu, visą būtiną dokumentaciją gali sutvarkyti pasirinktas naujasis elektros energijos paslaugų tiekėjas.

### **38. Ar keičiant tiekėją yra rizika būti atjungtam nuo energijos tiekimo sistemos?**

Keičiant energijos tiekėją, energijos tiekimas vartotojui įprastai nėra nutraukiamas ir neturėtų sukelti tiekimo sutrikimų.

### **39. Ar vartotojas turi mokėti baudas pasirinkdamas kitą tiekėją?**

Nepriklausomą elektros energijos tiekėją bei gamtinių dujų tiekėją vartotojas gali pasirinkti laisvai, įgyvendinęs teisės aktuose numatytus reikalavimus.

#### **40. Kiek kainuoja pakeisti tiekėją?**

Visuomeninio tiekėjo pakeitimas nepriklausomu tiekėju papildomai nekainuoja.

#### **41. Kokiam maksimaliam laikotarpiui gali būti sudaroma energijos tiekimo sutartis?**

Buitinio vartotojo sudaromos elektros energijos pirkimo–pardavimo sutartys (su visuomeniniu tiekėju bei su nepriklausomu tiekėju ir elektros energijos persiuntimo paslaugos sutartys su operatoriumi, prie kurio elektros tinklų yra prijungti vartotojo elektros įrenginiai) bei gamtinių dujų pirkimo-pardavimo sutartys (su gamtinių dujų tiekimo įmone) yra neterminuotos, jei šalys nesusitaria kitaip.

#### **42. Kur reikėtų kreiptis, jei vartotojas mano buvęs neteisingai apmokestintas dėl energijos tiekėjo keitimo?**

Vartotojas, manantis, kad energetikos įmonė, vykdydama energetikos veiklą, pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, pateikdami apmokėti sąskaitas dėl energijos tiekėjo keitimo, pirmiausia privalo raštu kreiptis į energetikos įmonę ir nurodyti savo reikalavimus. Jeigu energetikos įmonė netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme vartotojui turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima vartotojo teisės kreiptis į teismą. Taigi, visų pirma, vartotojas, manantis, kad keičiant energijos tiekėją jam buvo pateikta apmokėjimui nepagrįsta sąskaita, visų pirma turi kreiptis į sąskaitą išrašiusią energetikos įmonę.

#### **43. Kur reikėtų kreiptis, norint pirmą kartą prisijungti prie energijos tiekimo tinklų?**

Elektros energetikos įstatymo 39 straipsnio 1 dalies 6 punktą nustato skirstomųjų tinklų operatoriaus pareigą prijungti vartotojų ir gamintojų elektros įrenginius, esančius skirstymo veiklos licencijoje nurodytoje teritorijoje, prie skirstomųjų tinklų pagal atitinkamus techninius norminius dokumentus ir technines sąlygas.

Gamtinių dujų įstatymo 37 straipsnio 4 dalis nustato, kad perdavimo ar skirstymo sistemų operatoriai licencijoje nurodytoje teritorijoje privalo prijungti naujų vartotojų sistemas prie savo sistemų pagal Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatytas taisykles.

Atitinkamai vartotojas dėl prijungimo prie elektros energijos skirstomųjų tinklų turi kreiptis į elektros energijos skirstomųjų tinklų operatorių, o dėl prijungimo prie dujų skirstymo sistemos į dujų skirstymo sistemos operatorių, t. y. abiem atvejais į AB „Energinės skirstymo operatorius“.

#### **44. Kas turi užtikrinti energijos tiekimą, jei vartotojas iki šiol neturėjo pasirašytos energijos tiekimo sutarties? Kas tokiu atveju privalo užtikrinti energijos tiekimą?**

Elektros energetikos įstatymo 43 straipsnio 2 dalis nustato, kad visuomeninis tiekėjas privalo sudaryti sutartis ir tiekti elektros energiją visuomenine elektros energijos kaina visiems jam išduotoje licencijoje nustatytoje teritorijoje esantiems buitiniams vartotojams, kurie nepasirinko nepriklausomo tiekėjo, taip pat pažeidžiamiems vartotojams. Taigi buitiniams vartotojams yra įtvirtinta teisė pirkti elektros energiją iš visuomeninio tiekėjo.

Tuo atveju, kai vartotojas nutraukia sutartį su vienu nepriklausomu tiekėju ir nesudaro sutarties su nauju nepriklausomu tiekėju, jis privalo pateikti visus energijos apskaitos prietaisus skirstymo sistemos operatoriumi, kuris juos perduoda visuomeniniam tiekėjui, užtikrinančiam tolesnį elektros energijos tiekimą teisės akto nustatyta tvarka.

Taigi elektros sektoriuje elektros energijos tiekimą užtikrina visuomeninis tiekėjas.

Gamtinių dujų įstatymo 39 straipsnio 4 dalis nustato, kad garantinį dujų tiekimą vartotojams, esantiems jam išduotoje skirstymo licencijoje nustatytoje teritorijoje, užtikrina skirstymo sistemos operatorius. Garantinis tiekimas užtikrinamas buitiniams vartotojams ir nebutiniams vartotojams, kurie per metus suvartoja iki 20 000 kubinių metrų gamtinių dujų. Taigi gamtinių dujų sektoriuje gamtinių dujų tiekimą užtikrina skirstymo sistemos operatorius.

#### **45. Ar dėl prijungimo prie tinklų reikia sudaryti atskirą sutartį?**

· Elektros energijos gamintojų ir vartotojų elektros įrenginių prijungimo prie elektros tinklų tvarkos aprašo 5 punktą įtvirtinta, kad vartotojo ir gamintojo elektros įrenginių prijungimas prie operatorių elektros tinklų yra operatorių suteikiama prijungimo paslauga vartotojui, o 10 punktą nurodo, kad prijungiant vartotojo elektros įrenginius prie skirstomųjų tinklų operatoriaus elektros tinklų prijungimo sąlygos nurodomos prijungimo paslaugos sutartyje.

· Naujų perdavimo ar skirstymo sistemų nedujofikuotoje teritorijoje įrengimo, naujų vartotojų gamtinių dujų sistemų prijungimo prie perdavimo ar skirstymo sistemų ir vartotojų gamtinių dujų sistemų įrengimo tvarkos aprašo 29 punkte įtvirtinta, kad naujo vartotojo dujų sistemos prijungimas yra dujų įmonės suteikiama paslauga naujam vartotojui, o 26 punkte nurodyta, kad dujų įmonių ir naujų vartotojų dujų sistemų sujungimas atliekamas šių asmenų tarpusavio susitarimu, sudarant naujos vartotojo dujų sistemos prijungimo prie dujų įmonės sistemos sutartį.

Taigi, vartotojų elektros įrenginių prijungimas prie skirstomųjų tinklų operatoriaus elektros tinklų bei naujų vartotojų prijungimas prie dujų sistemos atskira paslauga dėl kurios teikimo sudaroma prijungimo paslaugos sutartis.

#### **46. Į ką reikėtų kreiptis energijos tiekimo sutrikimų atveju?**

· Operatorius privalo sudaryti sutartis ir teikti vartotojams elektros energijos persiuntimo paslaugos teikimo vietoje kokybišką elektros energijos persiuntimo paslaugą, persiūsti kokybišką elektros energiją. Elektros energijos persiuntimo paslaugos ir elektros energijos kokybė turi atitikti sutarties, Lietuvos standarto LST EN 50160:2010 „Viešųjų elektros tinklų įtampos charakteristikos“ (toliau – Lietuvos standartas LST EN 50160:2010) ir kitų kokybę reglamentuojančių norminių teisės aktų nustatytus reikalavimus. Atitinkamai kilus elektros energijos tiekimo sutrikimui, reikia kreiptis į elektros energijos skirstomųjų tinklų operatorių.

· Skirstymo sistemos operatorius privalo eksploatuoti, valdyti ir plėtoti jam priklausančią skirstymo sistemą, užtikrinti patikimą skirstymo sistemos darbą, efektyvų ir saugų dujų pristatymą. Atitinkamai kilus dujų tiekimo sutrikimui, reikia kreiptis į gamtinių dujų skirstymo sistemos operatorių.

#### **47. Kas atsako už žalą, padarytą vartotojui dėl energijos tiekimo sutrikimų?**

Už žalą patirtą dėl elektros energijos tiekimo ar gamtinių dujų tiekimo sutrikimų yra atsakingas tiekėjas, su kuriuo vartotojas yra sudaręs tiekimo sutartį.

#### **48. Kaip vartotojui išvengti energijos tiekimo nutraukimo dėl vartotojui iškilusių finansinių sunkumų?**

Vartotojas, norėdamas išvengti energijos tiekimo nutraukimo dėl skolos, turi bendradarbiauti su energetikos įmone, t. y. kreiptis į tiekėją ir susitarti dėl skolos atidėjimo ar padengimo dalimis.

#### **49. Kas nutinka tiekėjo bankroto atveju?**

· Vartotojams, nepasirinkusiems nepriklausomo elektros energijos tiekėjo, ar kai jų pasirinktas nepriklausomas tiekėjas nevykdo prisiimtų įsipareigojimų tiekti elektros energiją sutartomis su vartotojais sąlygomis, nutraukia veiklą arba elektros energijos pirkimo-pardavimo sutartį, užtikrinamas garantinis elektros energijos tiekimas. Šį tiekimą užtikrina visuomeninis elektros energijos tiekėjas. Visuomeninis tiekėjas elektros energiją tiekia ir sutartis su tokiais vartotojais sudaro ne ilgesniam kaip 6

mėnesių laikotarpiui, kuris pradedamas skaičiuoti nuo visuomeninio tiekėjo tiekiamos elektros energijos tiekimo pradžios datos.

· Kai dujų tiekimo įmonė nevykdo prisiimtų įsipareigojimų tiekti gamtines dujas sutartomis su vartotojais sąlygomis arba kai tiekimo įmonei išduotos licencijos galiojimas yra sustabdomas ar panaikinamas, tokios tiekimo įmonės vartotojams užtikrinamas garantinis gamtinių dujų tiekimas. Garantinį dujų tiekimą vartotojams, esantiems jam išduotoje skirstymo licencijoje nustatytoje teritorijoje, užtikrina skirstymo sistemos operatorius. Garantinis tiekimas užtikrinamas buitiniams vartotojams ir nebuitiniam vartotojams, kurie per metus suvartoja iki 20 000 kubinių metrų gamtinių dujų.

Taigi tiekėjo bankroto atveju, vartotojams užtikrinamas garantinis elektros energijos bei gamtinių dujų tiekimas.

#### **50. Kur vartotojas gali daugiau sužinoti apie energijos tiekėjų taikomas skundų nagrinėjimo procedūras?**

Energetikos įmonės privalo ginčų nagrinėjimo tvarką skelbti savo interneto svetainėje ir sudaryti sąlygas vartotojams su ja susipažinti kitais būdais. Ši informacija taip pat privalo būti teikiama sutartyse, sudaromose su buitiniams vartotojais bei įmonių teikiamose atsakymuose, jei įmonė netenkina vartotojų reikalavimo.

#### **51. Iškilus nesutarimams su tiekėju, kuri institucija gali padėti išspręsti ginčą?**

Vartotojas, manantis, kad energetikos įmonė, vykdydama energetikos veiklą, pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į energetikos įmonę ir nurodyti savo reikalavimus. Jeigu energetikos įmonė netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme vartotojui turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima vartotojo teisės kreiptis į teismą. Vartotojų ir energetikos įmonių ginčus ne teismo tvarka nagrinėja:

- 1) Valstybinė energetikos inspekcija – dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, energijos taupymo paslaugų teikimo;
- 2) Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai.
- 3) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – dėl energijos pirkimo – pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, taip pat buitinių vartotojų skundus dėl energijos tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos.

Buitinių vartotojų ir energetikos įmonių ginčai nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka. Kitų (ne buitinių) vartotojų ir energetikos įmonių ginčai nagrinėjami ne teismo tvarka pagal Valstybinės energetikos inspekcijos ar Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisijos nustatytas atitinkamų ginčų nagrinėjimo taisykles.

#### **52. Kuri institucija yra atsakinga už sąžiningos ir veiksmingos konkurencijos skatinimą?**

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija ir Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba bendradarbiauja tarpusavyje, siekdamos efektyviai nustatyti nesąžiningos konkurencijos veiksmų ar vartotojų nediskriminavimo principų pažeidimų energetikos sektoriuje mastą ir poveikį energijos vartotojams ir (ar) kitoms energetikos įmonėms, didmeninės energijos rinkos dalyviams. Energetikos įmonės, didmeninės energijos rinkos dalyviai už tuos pačius pažeidimus atsako tik pagal Lietuvos Respublikos energetikos įstatymą arba pagal Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymą, atsižvelgiant į

nustatytą Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisijos ar Lietuvos respublikos konkurencijos tarybos kompetenciją.

### **53. Kokios sankcijos gresia už gaunamų mokėjimo pranešimų ignoravimą?**

Ignoruojant tiekėjų siunčiamus mokėjimo pranešimus, energijos tiekimas vartotojui gali būti apribotas ir (ar) nutrauktas, jeigu vartotojas per nustatytą terminą neatsiskaito už patiektą elektros energiją ar nevykdo kitų sutartyje nustatytų esminių sąlygų. Jeigu ir tuomet tiekėjų veiksmai ignoruojami, gali būti kreipiamasi į ikiteisminio išieškojimo paslaugas teikiančias įmones ir/ar teisną, priteistos skolos išieškojimas perduodamas antstoliams.

### **54. Kokios priemonės užtikrina vartotojui nenutrūkstamą energijos tiekimą, nesant galimybei laiku sumokėti už teikiamas paslaugas?**

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo 6 straipsnio 2 dalies 2 punktu ir 43 straipsnio 2 dalimi ir įgyvendindama 2009 m. liepos 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2009/72/EB dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinančią direktyvą 2003/54/EB (OL 2009 L 211, p. 55), Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2015 m. gegužės 27 d. Nutarimu Nr. 527 „Dėl papildomų garantijų socialiai pažeidžiamiems elektros energijos vartotojams taikymo tvarkos aprašo papildymo“ patvirtino Papildomų garantijų socialiai pažeidžiamiems elektros energijos vartotojams taikymo tvarkos aprašą, kuris nustato socialiai pažeidžiamų elektros energijos vartotojų sampratą ir šiems vartotojams taikomas papildomas garantijas, susijusias su jų aprūpinimu elektros energija, įskaitant ir draudimą apriboti ir (ar) nutraukti elektros energijos tiekimą ir (ar) persiuntimą pažeidžiamiems elektros energijos vartotojams, kai jie per nustatytą terminą neatsiskaito už patiektą elektros energiją, nesumoka ar iš dalies sumoka už elektros energijos persiuntimo paslaugą ar kitas su tuo susijusias paslaugas, jeigu šių pažeidžiamų vartotojų įsiskolinimas skirstomųjų tinklų operatoriui ar visuomeniniam tiekėjui yra ar buvo ne didesnis kaip 3 bazinės socialinės išmokos. Visais atvejais pažeidžiamiems vartotojams dėl prievolės atsiskaityti neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo elektros energijos tiekimas ir (ar) persiuntimas negali būti nutrauktas penktadieniais, šeštadieniais, sekmadieniais, šventinėmis ir prieššventinėmis dienomis arba kritiniais atvejais (kai maksimali paros oro temperatūra yra žemesnė nei minus 15 °C ar aukštesnė nei plius 30 °C). Tokiais atvejais tiekimas vartotojui gali būti nutrauktas kitą dieną po šiame papunktyje nustatytų aplinkybių pasibaigimo, jeigu pažeidžiamas vartotojas apie tai buvo įspėtas teisės aktų nustatyta tvarka

### **55. Kokių veiksmų vartotojas turi imtis jam nutraukus energijos tiekimą?**

Jeigu energijos tiekimas vartotojui nutraukiamas ne dėl jo kaltės (pvz., dėl techninių priežasčių), vartotojas, apie nutrūkusį elektros energijos tiekimą turėtų nedelsdamas pranešti atitinkamo energijos skirstymo tinklo operatoriui ir savo tiekėjui. Jei tiekimas buvo nutrauktas dėl to, kad vartotojas per nustatytą terminą neatsiskaitė už pateiktą energiją ar nevykdė kitų sutartyje numatytų esminių sąlygų, tokiu atveju, vartotojui pašalinus jam nurodytus trūkumus ir (ar) sumokėjus nurodytas skolas ir tiekimo išjungimo ir įjungimo išlaidas, elektros energijos persiuntimas ir (ar) tiekimas jam atnaujinamas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo pranešimo operatoriui gavimo.

### **56. Ar socialiai pažeidžiamoms vartotojų grupėms yra taikomos specialios energijos tiekimo sąlygos?**

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gegužės 27 d. Nutarimu Nr. 527 „Dėl papildomų garantijų socialiai pažeidžiamiems elektros energijos vartotojams taikymo tvarkos aprašo papildymo“, patvirtintą Papildomų garantijų socialiai pažeidžiamiems elektros energijos vartotojams taikymo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato socialiai pažeidžiamų elektros energijos vartotojų sampratą ir šiems vartotojams taikomas papildomas garantijas, susijusias su jų aprūpinimu elektros energija. Pažeidžiamiems vartotojams priskiriami buitiniai elektros energijos vartotojai, kuriems patiems ir (ar) su jais bendrai gyvenantiems asmenims Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymo nustatyta tvarka teikiama piniginė socialinė parama. Pažeidžiamiems vartotojams užtikrinamos šios papildomos garantijos juos aprūpinant elektros energija:

· Pažeidžiamiems vartotojams negali būti apribotas ir (ar) nutrauktas elektros energijos tiekimas ir (ar) persiuntimas, kai jie per nustatytą terminą neatsiskaito už patiektą elektros energiją, nesumoka ar iš

dalies sumoka už elektros energijos persiuntimo paslaugą ar kitas su tuo susijusias paslaugas, jeigu šių pažeidžiamų vartotojų įsiskolinimas skirstomųjų tinklų operatoriui ar visuomeniniam tiekėjui yra ar buvo ne didesnis kaip 3 bazinės socialinės išmokos.

- Visais atvejais pažeidžiamiems vartotojams dėl prievolės atsiskaityti neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo elektros energijos tiekimas ir (ar) persiuntimas negali būti nutrauktas penktadieniais, šeštadieniais, sekmadieniais, šventinėmis ir prieššventinėmis dienomis arba kritiniais atvejais (kai maksimali paros oro temperatūra yra žemesnė nei minus 15 °C ar aukštesnė nei plus 30 °C). Tokiais atvejais tiekimas vartotojui gali būti nutrauktas kitą dieną po šiame papunktyje nustatytų aplinkybių pasibaigimo, jeigu pažeidžiamas vartotojas apie tai buvo įspėtas teisės aktų nustatyta tvarka.

- Pažeidžiami vartotojai turi teisę iki paskutinės mėnesio, einančio po ataskaitinio laikotarpio, dienos (išskyrus atvejus, kai pažeidžiamo vartotojo prašymu yra susitarta dėl kitokių atsiskaitymo terminų) pagal galiojančias kainas ir tarifus atsiskaityti su skirstomųjų tinklų operatoriumi ar visuomeniniu tiekėju.

- Pažeidžiamiems vartotojams vykdant elektros įrenginių prijungimą prie skirstomųjų tinklų operatoriaus valdomų elektros tinklų, jeigu prijungimo įmoka didesnė kaip 600 eurų, 60 procentų prijungimo įmokos dalis sumokama per 10 kalendorinių dienų nuo vartotojo prijungimo paslaugos sutarties pasirašymo, kita įmokos dalis – per 10 kalendorinių dienų nuo rangos darbų pabaigos. Prijungimo paslauga pradedama teikti, kai pažeidžiamas vartotojas sumoka pirmąją prijungimo paslaugos įmokos dalį. Apie rangos sutartyje nustatytų darbų pabaigą skirstomųjų tinklų operatorius praneša pažeidžiamam vartotojui ir pateikia jam mokėti reikalingus dokumentus prijungimo paslaugos sutartyje nustatyta tvarka.

- Pažeidžiamiems vartotojams nustatytu terminu neatsiskaičius su skirstomųjų tinklų operatoriumi ar visuomeniniu tiekėju už jų suteiktas paslaugas ar patiektą elektros energiją, 3 mėnesius nuo termino praleidimo dienos delspinigiai nėra skaičiuojami.

- Pažeidžiamam vartotojui pageidaujant gauti popierinį apmokėjimo dokumentą, skirstomųjų tinklų operatorius ar visuomeninis tiekėjas negali reikalauti kompensuoti popierinio apmokėjimo dokumento pateikimo vartotojui išlaidų.

Skirstomųjų tinklų operatorius ir (ar) visuomeninis tiekėjas iš Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos gautų duomenų pagrindu taiko Apraše nustatytas papildomas garantijas pažeidžiamam vartotojui. Duomenys iš Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos turi būti gaunami ne rečiau kaip vieną kartą per kalendorinį mėnesį. Pažeidžiamiems vartotojams papildomos garantijos pradedamos ir (ar) baigiamos taikyti nuo atitinkamų duomenų iš Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos gavimo.

Dujų vartotojams specialios sąlygos netaikomos.

## **57. Kokios priemonės padeda optimizuoti suvartotos energijos kieki?**

Priemonės, padedančios sumažinti elektros energijos vartojimą, skirstomos į dvi kategorijas – procesinės ir investicinės priemonės. Procesinės (dar vadinamos elgsenos) priemonės reiškia, kad žmonė ar buitinis vartotojas, pakeitęs savo procesus, elgesį ar įpročius, gali sumažinti energetinių išteklių vartojimą. Šioms priemonėms įgyvendinti reikalinga kuo tikslesnė informacija apie elektros energijos vartojimą. Investicinės – tai naujų, elektros energiją taupančių įrenginių įsigijimas ar dabartinių pakeitimas elektros energiją vartojančiais taupiau. Tai gali būti tiek laikmačiai, leidžiantys prietaisams dirbti ne visą dieną be vartotojo įsikišimo, tiek modernios šiuolaikinės viryklės, tiek apšvietimo technika. Dauguma buitinių prietaisų yra privalomai žymimi nurodant jų energijos vartojimo efektyvumo klasę.

## **58. Kas yra nesąžininga komercinė veikla? Ką daryti susidūrus su tokia veikla?**

Komercinė veikla yra nesąžininga, jeigu ji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir:

- 1) iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vidutinio vartotojo ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu, arba

2) iš esmės iškreipia, arba gali iš esmės iškreipti vartotojų grupės vidutinio nario ekonominę elgesį siūlomo produkto atžvilgiu, kai komercinė veikla nukreipta į tam tikrą vartotojų grupę.

Nesąžininga komercinė veikla dažniausiai pasireiškia kaip klaidinanti arba agresyvi. Nustatant, ar komercinė veikla yra nesąžininga, atsižvelgiama į visus konkrečioje situacijoje vykdomos komercinės veiklos ypatumus ir aplinkybes.

Klaidinanti komercinė veikla yra klaidinantys veiksmai arba klaidinantis informacijos neatskleidimas. Klaidinantys veiksmai – apgaulingos informacijos arba informacijos, kuri nors ir faktiškai tiksli, tačiau dėl vieno arba kelių Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 5 straipsnio 1 dalyje išvardytų elementų (pvz., dėl produkto egzistavimo arba pobūdžio, pagrindinių produkto savybių, komercinės veiklos subjekto įsipareigojimų, komercinės veiklos tikslų ir produkto pardavimo būdų, produkto kainos ar jos apskaičiavimo būdo arba ypatingo kainos pranašumo, produkto priežiūros, dalių, keitimo ar taisymo poreikio, komercinės veiklos subjekto arba jo atstovo pavadinimo ar tapatybės ir kt.) apgauna arba gali apgauti vidutinį vartotoją, pateikimas, kai dėl to vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs. Atsižvelgiant į informacijos perdavimo priemonių ribotumą, klaidinančiu informacijos neatskleidimu laikomi tokie veiksmai, dėl kurių vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis jis nebūtų priėmęs, t. y., esminės informacijos neatskleidimas ar jos nuslėpimas, pateikimas neaiškiai, nesuprantamai, dviprasmiškai ar ne laiku, arba komercinės veiklos tikslo, jeigu jis neaiškus pagal kitas aplinkybes, neatskleidimas.

Komercinė veikla laikoma agresyvia, jeigu ji priekabiavimu, prievarta, įskaitant fizinę jėgą panaudojimą arba pernelyg didelę įtaką, labai apriboja arba gali labai apriboti vidutinio vartotojo pasirinkimo laisvę arba elgesį produkto atžvilgiu ir jeigu taip vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.

Nesąžininga komercinė veikla nėra laikomi perkeltinės prasmės reklamų teiginiai arba teiginiai, kurie nėra suprantami tiesiogiai dėl vartojamų aforizmų, etinių, kultūrinių tradicijų, susiklosčiusių papročių ir panašiai.

Susidūrę su nesąžininga veikla vartotojai, valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, vartotojų asociacijos turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą. Pažymėtina, jog Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas nenumato privalomo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją, todėl vartotojas, manantis, jog komercinės veiklos subjektas vykdo galimai nesąžiningą komercinę veiklą, gali iš karto kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą. Prašymai (skundai) dėl nesąžiningos veiklos nagrinėjami Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nustatyta tvarka.

### **59. Kur vartotojui reikėtų kreiptis, jei prieš sutarties sudarymą jam pateikiama/buvo pateikta klaidinanti informacija?**

Buitinis vartotojas, manantis, kad jam prieš sutarties sudarymą pateikiama/buvo pateikta klaidinanti informacija, turi kreiptis į energijos tiekėją ir (ar) operatorių su prašymu patikslinti informaciją. Tiekėjui ir (ar) operatoriui informacijos nepatikslinus, buitinis vartotojas turėtų kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

### **60. Kur vartotojas turi kreiptis, jei kitas energijos tiekėjas pradėjo tiekti energiją be jo sutikimo?**

Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją, Valstybinę energetikos inspekciją prie Energetikos ministerijos.