

UAB „DOLLAURUS“

UAB „Dolaurus“, code 135851047, address Didžioji g. 28, LT-01128 Vilnius, Lithuania
Tel./fax. (+370) 5 2604 132, mail. vilnius@dolaurus.lt

Valstybinei energetikos
reguliavimo Tarybai
Verkių g. 25 C, Vilnius

2020-03-31 Nr. S-20/03-01

DĖL VIEŠAI SKELBIAMOS INFORMACIJOS PATEIKIMO

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 25 straipsnio 1 dalimi, UAB „Dolaurus“ (toliau – Bendrovė) privalo viešai skelbti informaciją. Bendrovė prašo Jūsų šią viešai skelbiamą informaciją patalpinti Tarybos svetainėje ir siunčia paruoštą skelbimui informaciją.

1	<u>Tiekėja nurodančius duomenis ir adresą</u> UAB „Dolaurus“ Didžioji g. 28, 01128, Vilnius, tel. +370 5 2430587, el. p. vilnius@dolaurus.lt , im. k. 135851047, PVM mokėtojo kodas LT100005148415, direktorius Mark Poliakov
2	<u>Teikiamas paslaugas</u> Gamtinių dujų tiekimas. Bendrovė neteikia gamtinių dujų skirstymo ir transportavimo paslaugų.
3	<u>Siūlomų paslaugų kokybės lygį ir pradinio prijungimo terminą</u> Siūlomų paslaugų kokybės lygis užtikrinamas vadovaujantis VERT 2012 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. O3-90 patvirtintu „Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašu“ (galiojanti aktuali redakcija) Pradinis gamtinių dujų tiekimo terminas, nurodomas gamtinių dujų pirkimo-pardavimo sutartyse, o gamtinės dujos pradamos tiekti tik naujam Pirkėjui pasirašius gamtinių dujų skirstymo sutartį su skirstymo sistemos operatoriumi.
4	<u>Paslaugų teikimo atnaujinimo ir nutraukimo bei sutarties pratęsimo ir nutraukimo sąlygas, taip pat tai, ar numatyta teisė nutraukti sutartį netaikant sankcijas</u> Tiekėjas gali nepradėti arba apriboti arba nutraukti dujų tiekimą: <ul style="list-style-type: none">- jeigu Pirkėjas laiku, šioje Sutartyje nustatyta tvarka, neatsiskaito už patiektas Dujas (ne vėliau kaip prieš 15 dienų įspėjęs būtinią Pirkėją ir ne vėliau kaip prieš -10 dienų kitus gamtinių dujų Pirkėjus);- avarinių situacijų ar ekstremalios padėties atvejais;- kitais įstatymų ar/ir Sutartyje nustatytais atvejais.- nutraukus ar apribojus dujų tiekimą dėl įsiskolinimų, gamtinių dujų tiekimas atnaujinamas tik tada, kai Pirkėjas padengia įsiskolinimus. Sutartis gali būti nutraukiama vienai iš šalių to reikalaujant, kai kita Sutarties šalis nevykdo Sutarties sąlygų ir prieš 10 dienų raštiškai įspėjęs kitą šalį dėl Sutarties nutraukimo. Sutarties nutraukimas nepanaikina nukentėjusios nuo Sutarties nevykdymo Šalies teisės reikalauti atlyginti nuostolius, atsiradusius dėl Sutarties neįvykdymo, bei netesybas.

5	<p><u>Informacija apie kompensavimą ir pinigų gražinimą tuo atveju, kai paslaugų kokybė neatitinka sutartyje nurodyto lygio, įskaitant netikslas ir vėluojančias sąskaitas, metodus, kuriuo pradedamos neteisminės ginčų sprendimo procedūros, informacija apie vartotojų teises ir skundų nagrinėjimą.</u></p> <p>Kai Tiekėjas nevykdo Sutartyje nustatytų reikalavimų, įskaitant dujų kokybės neatitikimo galiojantiems įstatyminiams aktams bei pateiktas netikslas ir vėluojančias sąskaitas, atlyginami Vartotojui tiesioginiai nuostoliai. Ginčai, kylantys dėl Sutarties vykdymo, paslaugų kokybės sutartyje nurodyto lygio neatitikimo, įskaitant netikslas ir vėluojančias sąskaitas, tiesioginių nuostolių atlyginimo dydžio sprendžiami šalių tarpusavio derybomis, bendradarbiavimo pagrindu, pagal Tiekėjo vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką. Šalims nesusitarus, šie ginčai sprendžiami neteisminiu būdu Valstybinėje energetikos reguliavimo Taryboje bei Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka, nustatant teismų teritorinį teisingumą pagal Tiekėjo buveinės vietą.</p>
6	<p><u>Metoda, kuriuo pradedamos neteisminės ginčų sprendimo procedūros, informaciją apie vartotojų teises ir skundų nagrinėjimą.</u></p> <p>Vartotojų ginčai nagrinėjami ir sprendžiami šalių tarpusavio derybomis, bendradarbiavimo pagrindu, pagal Tiekėjo vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką. Šalims nesusitarus, šie ginčai sprendžiami neteisminiu būdu Valstybinėje energetikos reguliavimo Taryboje.</p>
7	<p><u>Informacija apie teikiamas papildomas paslaugas.</u></p> <p>UAB „Dolaurus“ papildomų paslaugų neteikia.</p>
8	<p><u>Europos Komisijos parengta aiškų ir glaustą klausimų ir atsakymų sąrašą, kuriame teikiama praktinė informacija apie vartotojų teises.</u></p> <p>PRIDEDAMA</p>
9	<p><u>Vartotojų skundų nagrinėjimo tvarka.</u></p> <p>PRIDEDAMA</p>
10	<p><u>Detalų teikiamų reguliuojamų paslaugų aprašymą, įvardijant visas teikiamas paslaugas, jų apibūdinimą ir teikimo procedūrą.</u></p> <p>Gamtinių dujų tiekimas pagal licenciją.</p>

Direktorius



Mark Poliakov

Originalas nebus siunčiamas

EUROPEAN ENERGY CONSUMER CHECKLIST

1. INFORMATION OBLIGATIONS

Questions

1. **What organisations or bodies in my area can help me to find out more about switching supplier?**
2. **What are my rights as an electricity and/or gas consumer?**
3. **Where do I go to find out more on payment methods?**
4. **What information would I need to allow me to assess alternative supply offers?**
5. **What information should be provided on my bill?**
6. **Where do I look to find out more about energy efficiency measure in my area?**
7. **Who is responsible for consumer protection in my area?**
8. **How do I find out the fuel mix of my electricity consumption?**
9. **What other sources of energy are sold by suppliers in my area?**
10. **How can I find out what sources of energy are used and if my supplier's claim that its electricity is or parts thereof are "green" is true?**

2. CONTRACTS AND BILLING

Questions

11. **What minimum information is my supplier obliged to give me on my bill?**
12. **Who do I contact if my bill does not contain the minimum requirements requested by EU legislation?**
13. **Where can I obtain information on my actual consumption over a given period: a year, a month?**
14. **What information should I ask a potential supplier before entering a contract?**
15. **How can I obtain access to complete and comprehensible information on supply offers?**
16. **Once a contract is in force, how do I access full information on its complete contents, including all standard terms and conditions?**
17. **What are the general rules for cancelling my contract? In particular, when**
 - moving to a new address?
 - letting my apartment/house to somebody else?
 - switching to another supplier?
18. **Where can I find out about my suppliers own conditions for cancellation?**
19. **Do I have the right to cancel my contract if**
 - the price changes?
 - I am moving to other premises?
20. **I have moved/switched to a new supplier. Do I still have to pay my bills for my old address/coming**

from my former supplier?

21. **What** complaint handling mechanism has my supplier set up? **What** are the dispute resolution procedures in my area? **To whom** can I address myself for assistance without cost?
22. **Is there** a minimum level of supply quality? **Am I** entitled to compensation if the predetermined quality of supply is not met?
23. **What** steps must a supplier take first before disconnecting me from supply for an unpaid bill?
24. **What** steps should I take if I think that one of my contract terms has been changed without adequate notice? **Who** should I contact?

3. PRICES, TARIFFS AND MONITORING

Questions

25. **How** can I distinguish between price, charge and tariff on my bill?
26. **What** information should I receive from my supplier on his charging system?
27. **What** are the rules on the calculation method to be applied by my supplier?
28. **Will I** be asked for deposits and connection charges? **How** can I find out more about them?
29. **How** can I distinguish offers? **Can I** get information of energy prices per unit, taking account of parameters for the calculation of prices and possible indexation mechanisms applying to the full contract period?
30. **Where** can I access an electronic price calculator?
31. **Where** do I find a tool helping me to compare different supply offers?
32. **Is there** a recent price monitor published for my area?
33. **What** payment options are open to me?
34. **Is there** a system of regulated prices or other forms of price control applied in my area? **Do I** have a right to receive energy at a price fixed by a national authority?
35. **Whom** do I have to contact in order to be provided with a consumption meter? **Do I** have a choice in the type of meter I can have/can acquire?
36. **Is there** a maximum period specified, over which my supplier has to provide me with information on my actual consumption of gas and/or electricity?
37. **When and how** is my consumption meter read?
38. **Am I** exposed to increasing energy prices during a given contract period? **Are there** public measures reducing the risk to be confronted with significant price increases during my contract duration?
39. **What** is the (legal) procedure before supplier can change the supply price?

4. FREE CHOICE OF SUPPLIER

Questions

40. **Who** are the active suppliers in my area?
41. **How** do I cancel my contract and switch to a new supplier?
42. **What** are the minimum general conditions for cancellation in case of switching?
43. I found a more interesting offer for energy supply and have decided to switch. **Who** takes care of the paper work?
44. When switching supplier, **is there a risk** of disconnection?
45. **What** reasons may exist that would stop me switching supplier?
46. **Are there situations** that would prevent me from switching to a new supplier without penalties?
47. **How** much will it cost me to change supplier?
48. **What** is the maximum duration a supplier is able to tie a consumer for contractually?
49. **Who** should I contact if I think that I have been unfairly charged to change supplier?

5. CONNECTION TO NETWORK

Questions

50. **Who** do I contact to be supplied with energy for the first time?
51. Do I have to sign a contract and **who** do I sign a contract with?
52. **How** do I find out who my supplier is?
53. I do not have a formal supply contract or even a valid offer for energy supply. **Which supplier** is obliged to provide me with energy against payment with or without a formal contract? **Who** is my default supplier?
54. **Do I have to** I sign a contract to be physically connected to an energy distribution network and with **whom**?
55. **Who** is my contact in the event of disruption of energy supplies? **Who** should I contact if I have another technical question concerning my energy supply?
56. **Who** is liable for damages that occur in my household due to disruption of service?
57. If I happen to encounter temporary financial difficulties, **how** can I avoid being cut off from the basic energy supply that is vital for my household's heating and cooking needs?
58. **What** happens if my supplier goes out of business? **Who** is my supplier of last resort?
59. In case of a national, regional or local crisis or other incidents seriously affecting the supply of energy **where** can I get information regarding emergency measures?

6. COMPLAINT HANDLING

Questions

60. **Where** can I find out more about my supplier's complaint procedure ?
61. **Does** my supplier make use of an ombudsman?
62. I need support to settle a dispute with my supplier or network operator. **From which** neutral and independent national body can I request assistance at no cost in case of such a dispute?
63. **What** are the local measures to protect consumers of electricity and gas? **Who** can I contact to find out more about them?

7. CONSUMER REPRESENTATION

Questions

64. **Who** is responsible for the protection of consumers in my area? **What** actions are currently underway by these organisations to protect consumers?
65. There is no competitive offer in my area and only one supplier. **Who** should I talk to about ways to promote competition?
66. **Which** public body is responsible for promoting fair and effective competition?

8. SOCIAL MEASURES

Questions

67. **What** will happen once I have not reacted to a payment notice?
68. **How** can I avoid disconnection if I cannot pay my bill?
69. **What** do I do if I am disconnected?
70. **Is** there a definition of vulnerable consumers applied in my area? **What** criteria do I have to fulfil to be considered as an aid worthy (vulnerable) consumer?
71. **What** support and protection are available for consumers in delicate financial situations in my area?
72. **How** can I reduce my consumption in order to pay less?
73. **Who** can I contact to find out about local measures to vulnerable consumers in my area?
74. My income does not allow me cost intensive energy efficiency investment. **What** else can I do?

9. UNFAIR COMMERCIAL PRACTICES

Questions

75. **What** is an unfair commercial practice? **What** can I do in case of unfair practices?
76. **What** is a misleading selling practice? **What** can I do in case of unfair practices?
77. **Who** should I talk to if I think that I have been given false information, before signing the contract? After having signed a contract?
78. **Who** should I talk to if I think that I have been switched against my will?

VALSTYBINĖS KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJOS PARENGTAS ENERGIJOS VARTOTOJŲ BENDROSIOS INFORMACIJOS KLASIMŲ – ATSAKYMŲ SĄRAŠAS

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

Energijos išteklių biržos operatoriaus ir Gamtinių dujų rinkos operatoriaus interneto svetainėje (www.baltpool.lt) skelbiama informacija apie energijos tiekėjo keitimą, veikiančius nepriklausomus energijos tiekėjus, pateikiama nepriklausomo tiekėjo paieškos forma, suteikianti galimybę vartotojams gauti konkrečius pasiūlymus iš nepriklausomų elektros energijos tiekėjų. Informacijos apie energijos tiekėjo keitimą vartotojai gali kreiptis ir į pačius tiekėjus.

Daugiau informacijos apie elektros rinkos liberalizavimą skelbiama Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos interneto svetainėje www.regula.lt.

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 persiuntimo 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 gali būti pateikiama su energijos tiekėjais sudaromose sutartyse, už suvartotą energiją išrašomose sąskaitose, talpinama energijos tiekėjų ir įmokų surinkimo paslaugas teikiančių ūkio subjektų interneto svetainėse, skelbiama visuomenės informavimo priemonėse. Iškilus klausimams dėl atsiskaitymo už suvartotą energiją būdo pasirinkimo, rekomenduojama pirmiausia kreiptis į savo energijos tiekėją.

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 sąrašus skelbia Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (www.regula.lt), veiklą vykdančių energijos tiekėjų sąrašus taip pat galima rasti Energijos išteklių biržos operatoriaus ir Gamtinių dujų rinkos operatoriaus interneto svetainėje (www.baltpool.lt).

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 :

- sąskaitos serija ir numeris;
- apskaitos laikotarpis;
- pardavėjo rekvizitai;
- pirkėjo kodas ir rekvizitai;
- sutarties sudarymo data;
- prekės pavadinimas;
- mato vienetas (kWh, m³ ir pan.);
- kiekis;
- kaina;
- suma litais;
- PVM;
- mokėtina suma;
- atsiskaitymo terminas;
- pardavėjo atsiskaitymo sąskaitos numeris.

6. Kur vartotojas turėtų ieškoti informacijos apie efektyvesnį energijos vartojimą?

Informacijos reikėtų ieškoti energiją gaminančių bei tiekiančių įmonių bei elektros energiją vartojančių prietaisų gamintojų ir platintojų interneto svetainėse.

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. Į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją (www.regula.lt) galima kreiptis suabejokus elektros ir dujų kainų, tarifų teisingumu ir jų taikymo tvarka, dujų ir elektros prijungimo mokesčio dydžiu. Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (www.vei.lt) nagrinėja vartotojų skundus dėl įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, dėl apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, dėl elektros energijos tiekimo nutraukimo ar ribojimo ir kt. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

(www.vartotojoteises.lt) nagrinėja skundus dėl dujų, šilumos, karšto ir geriamojo vandens tiekimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo.

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

Pagal gamybos šaltinius diferencijuoti šalyje suvartojamos elektros energijos kiekiai yra prieinami šiuo adresu: http://ena.lt/Elektros_bal.htm. Kiek elektros energijos pagaminta iš atsinaujinančių energijos šaltinių, galima rasti šiuo adresu: http://ena.lt/Statis_atasi.htm. Žaliajai energijai yra priskiriama energija pagaminta, naudojant hidro, saulės, vėjo, biomasės ir biodujų energijos išteklius.

LITGRID AB interneto svetainėje taip pat galima rasti šiuos dydžius, skelbiamus mėnesinėse elektros rinkos apžvalgose adresu: <http://www.litgrid.eu/index.php?-1711357685>. Informacija dėl priskyrimo „žaliajai energijai“ skelbiama pagal kilmės garantijų registro ataskaitas interneto adresu: http://www.litgrid.eu/go.php/Kilmes_garantiju_suteikimas.

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

Vartotojas, radęs netikslumų sąskaitoje, per 5 darbo dienas nuo minėtų dokumentų gavimo turi pranešti tiekėjui ir (ar) operatoriui.

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

Informaciją apie einamojo laikotarpio elektros energijos ir gamtinių dujų suvartojimą vartotojas gali gauti iš konkretaus objekto apskaitos prietaiso. Informaciją apie praėjusių laikotarpių suvartojimą vartotojas gali gauti iš savo elektros energijos ir gamtinių dujų tiekėjo, arba iš atitinkamo energijos skirstymo tinklo operatoriaus.

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. Visus nepriklausomus elektros energijos tiekėjus galima rasti Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos interneto tinklalapyje www.regula.lt. Interneto svetainėje www.baltpool.lt skelbiama informacija apie energijos tiekėjo keitimą, veikiančius nepriklausomus energijos tiekėjus, pateikiama nepriklausomo tiekėjo paieškos forma, suteikianti galimybę vartotojams gauti konkrečius pasiūlymus iš nepriklausomų elektros energijos tiekėjų.

13. Kur vartotojas gali rasti visą informaciją apie sudaromas sutartis su tiekėju turinį?

Visą išsamią informaciją, susijusią su sutarties turiniu ir jos sąlygomis, turi suteikti vartotojo pasirinktas energijos tiekėjas. Tokia informacija teikiama su energijos tiekėjais sudaromose sutartyse, už suvarototą energiją išrašomose sąskaitose, energijos tiekėjų interneto svetainėse.

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

Tuo atveju, jeigu keičiasi tik kontaktinis adresas, sutartis nėra nutraukiama ir nekeičiama. Perleidus objektą kito asmens nuosavybėn, vartotojas turi pateikti prašymą nutraukti sutartį bei pateikia visą reikiamą informaciją galutiniam atsiskaitymui (energijos prietaiso rodmenis ir pan.) Informacija apie sutarties nutraukimą turi būti pateikta ne vėliau nei prieš 3 savaites, dujų tiekėjams prieš 10 dienų. Keičiant elektros energijos tiekėją ir pasirašius pirkimo – pardavimo sutartį su nepriklausomu tiekėju, įmonė paruoš visus reikiamus dokumentus sutarties nutraukimui su buvusiu elektros energijos tiekėju.

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

Informaciją apie sutarties nutraukimo sąlygas teikia energijos tiekėjai. Tokia informacija gali būti pateikiama su energijos tiekėjais sudaromose sutartyse, už suvarotą energiją išrašomose sąskaitose, talpinama energijos tiekėjų ir įmokų surinkimo paslaugas teikiančių ūkio subjektų interneto svetainėse, skelbiama visuomenės informavimo priemonėse.

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

Vartotojas bet kada gali nutraukti sutartį su visuomeniniu elektros energijos tiekėju, jeigu nėra pažeistas nei vienas sutarties punktas ir įvykdomos visos teisės aktuose numatytos sąlygos. Standartinių elektros energijos pirkimo – pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygų aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 m. vasario 19 d. įsakymu Nr. 1-43, įpareigoja energijos tiekėją raštu ir (ar), esant techninėms galimybėms, elektroninių ryšių priemonėmis, jei jomis galima tinkamai identifikuoti asmenį, informuoti vartotoją apie ketinimą pakeisti sutarties sąlygas. Tokiu atveju, vartotojas kartu informuojamas apie teisę nepritarti sutarties sąlygų pakeitimui ir (ar) nutraukti sutartį, t.y., jei kaina numatyta sutartyje, apie kainos pasikeitimus vartotojas turi būti tinkamai informuojamas ir tada spręsti dėl sutarties nutraukimo.

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

Tiekėjas pagal Standartinių energijos pirkimo – pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygų aprašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 m. vasario 19 d. įsakymu Nr. 1-43, privalo išrašyti ir ne vėliau kaip per 6 savaites nuo Sutarties nutraukimo dienos Vartotojui, pasirinkusiam kitą Tiekėją ar nutraukusiam Sutartį, pateikti galutinę (uždarymo) sąskaitą už faktiškai suvarotą energiją iki Sutarties nutraukimo dienos. Jei po galutinės (uždarymo) sąskaitos apmokėjimo buvęs tiekėjas vis tiek siunčia sąskaitas, apie klaidingą sąskaitų siuntimą reikia tiesiogiai informuoti buvusį tiekėją.

18. Kokia tvarka skundus nagrinėja energijos tiekėjai? Kur galėčiau kreiptis nemokamos pagalbos sprendžiant ginčus?

Ginčai tarp vartotojo ir energijos tiekėjo sprendžiami šalių tarpusavio susitarimu. Nepavykus ginčų išspręsti šalių tarpusavio susitarimu, vartotojų skundus teisės aktų nustatyta išankstinio skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja: Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Energetikos įmonės privalo išnagrinėti gaunamus vartotojų prašymus, pasiūlymus ir skundus dėl teikiamų ar numatomų teikti paslaugų ir atsakyti ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jų gavimo dienos.

Į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją (www.regula.lt) galima kreiptis suabejojus elektros ir dujų kainų, tarifų teisingumu ir jų taikymo tvarka, dujų ir elektros prijungimo mokesčio dydžiu.

Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (www.vei.lt) nagrinėja vartotojų skundus dėl įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, dėl apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, dėl elektros energijos tiekimo nutraukimo ar ribojimo ir kt.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (www.vartotojoteises.lt) nagrinėja buitinių vartotojų skundus dėl dujų, šilumos, karšto ir geriamojo vandens tiekimo sutarčių nesažiningų sąlygų taikymo.

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

Tiekiamos elektros energijos kokybė turi atitikti sutarties nuostatas. Lietuvoje galiojančius elektros kokybės standartus (Lietuvos standartas LST EN 50160 „Viešųjų skirstomųjų tinklų tiekiamos elektros įtampos charakteristikos“) bei dujų perdavimo, paskirstymo, laikymo ir tiekimo taisykles, patvirtintas Lietuvos Respublikos energetikos ministro įsakymais.

Dujų kokybės reikalavimai: žemutinė dujų degimo šilumos vertė, esant norminėms sąlygoms, turi būti ne mažesnė kaip 7760 kcal/m³ (32,5 MJ/m³); mechaninių priemaišų masė 1 m³ dujų neturi viršyti 0,001 g; dujų drėgnumo rasos taško temperatūra neturi būti aukštesnė už dujų temperatūrą; skystos fazės vandens ir angliavandenilių kiekis dujose neleistinas; dujų temperatūra turi būti ne žemesnė kaip –15 °C ir ne aukštesnė kaip 50 °C. Elektros kokybės reikalavimai: Elektros energijos tiekimo sektoriuje yra numatyta, per kiek laiko vartotojui turi būti atstatytas elektros energijos tiekimas po tiekimo nutrūkimo. T.y., trečios patikimumo kategorijos vartotojui nutrauktas elektros energijos tiekimas turi būti atstatytas per 24 valandas, antros – per 2,5 valandas, pirmos – iš karto (tol kol suveiks automatinis energijos tiekimo perjungimas prie kito elektros tiekimo šaltinio).

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

Jeigu vartotojas per nustatytą terminą ne visiškai atsiskaito už patiektą energiją, energijos persiuntimą ar už kitas su tuo susijusias paslaugas, nevykdo kitų, Energetikos ministro 2010 m. vasario 11 d. įsakymu Nr. 1-38 patvirtintų elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklių bei Sutarčių su buitinais vartotojais dėl gamtinių dujų tiekimo, perdavimo ir skirstymo standartinių sąlygų aprašo, patvirtinto Energetikos ministro 2012 m. kovo 22 d. įsakymu Nr. 1-54, reikalavimų, ar sutartyje nustatytų esminių sąlygų, operatorius ar tiekėjas turi teisę nutraukti ar apriboti elektros energijos persiuntimą ir (ar) tiekimą, raštu įspėjus buitinį elektros vartotoją ne vėliau kaip prieš 15

kalendorinių dienų, kitus vartotojus – ne vėliau kaip prieš 10 kalendorinių dienų, dujų vartotoją – ne vėliau kaip prieš 3 mėnesius.

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

Vadovaujantis Elektros energetikos bei Gamtinių dujų įstatymais, taip pat Standartinių elektros energijos persiuntimo paslaugos teikimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 m. balandžio 16 d. įsakymu Nr. 1-120, ir Sutarčių su buitinais vartotojais dėl gamtinių dujų tiekimo, perdavimo ir skirstymo standartinių sąlygų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2012 m. kovo 22 d. įsakymu Nr. 1-54, buitiniai 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 nepritarti sutarties sąlygų pakeitimui ir (ar) nutraukti sutartį. Vartotojas turi teisę: gauti iš tiekėjo aiškią ir suprantamą informaciją apie teikiamas paslaugas ir visas jų teikimo sąlygas, buitinio vartotojo teises, susijusias su elektros energijos vartojimu ir tiekėjo teikiamomis paslaugomis, skaidrią informaciją apie paslaugų bei elektros energijos kainas ir tarifus, pranešimų apie kainas pateikimo būdus, sutarties terminą, jų sudarymo ir nutraukimo sąlygas, ginčų nagrinėjimo tvarką. Buitiniam vartotojui, manančiam, kad buvo pakeista viena iš sutarties sąlygų apie tai teisingai nepranešus, siūloma kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, kurios kompetencija yra spręsti iškilusius klausimus dėl sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo ir tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos.

22. Pagal ką tiekėjas nustato kainos skaičiavimo metodą vartotojui?

Kaina vartotojui nustatoma vadovaujantis kainų ir tarifų diferencijavimo metodika, suderinta su Valstybine kainų ir energetikos kontrolės komisija. Nepriklausomų elektros tiekėjų kainos nėra reguliuojamos, tiekėjai patys nustato kainą vartotojui atsižvelgdami į patiriamas sąnaudas.

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

Vartotojui praleidus atsiskaitymo terminus ar pažeidus kitas esmines sutarties sąlygas, taip pat jei vartotojui pradėtos bankroto, restruktūrizavimo ar likvidavimo procedūros, tiekėjas arba operatorius turi teisę pareikalauti vartotoją pateikti visų prievolių pagal sutartį tinkamo įvykdymo užtikrinimą arba kitų atsiskaitymo garantijų (pvz., už suteikiamas paslaugas mokėti iš anksto (avansu); nustatyti trumpesnius ataskaitinius laikotarpius ir (ar) atsiskaitymo terminus). Atnaujinant energijos tiekimą, taikomi su Valstybine kainų ir energetikos kontrolės komisija suderinti tiekimo nutraukimo ir atnaujinimo paslaugos įkainiai.

24. Ar vartotojas gali apskaičiuoti kainą elektronine skaičiuokle internete?

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

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

Šiuo metu tokios galimybės nėra.

26. Koks yra maksimalus sąskaitos apmokėjimo terminas?

Buitiniam vartotojui atsiskaitymo terminas už per ataskaitinį laikotarpį sunaudotą energiją ir suteiktas paslaugas 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.

27. Kokie yra atsiskaitymo už suvartotą energiją būdai?

Informacija apie atsiskaitymą pateikiama su energijos tiekėjais sudaromose sutartyse, už suvartotą energiją išrašomose sąskaitose, talpinama energijos tiekėjų ir įmokų surinkimo paslaugas teikiančių ūkio subjektų interneto svetainėse, skelbiama visuomenės informavimo priemonėse. Už pateiktą energiją ar kitas su tuo susijusias paslaugas vartotojams dažniausiai sudaromos galimybės atsiskaityti įmokas priimančiose įstaigose pagal gautą sąskaitą grynaisiais pinigais, naudojantis elektronine bankininkyste, tiesioginiu debetu. Iškilus klausimams dėl vartotojui priimtino atsiskaitymo už suvartotą energiją būdo pasirinkimo, rekomenduojama pirmiausia kreiptis į savo energijos tiekėją.

28. Ar Lietuvoje taikoma kainų reguliavimo ir kontrolės sistema? Ar vartotojas turi teisę gauti energiją valstybės nustatyta kaina?

Valstybė taiko reguliuojamas kainas už elektros energijos persiuntimą ir visuomeninį bei garantinį tiekimą. Elektros energiją už valstybės nustatytą kainą iki 2015 m. sausio 1 d. gali pirkti visi buitiniai vartotojai. Gamtinių dujų vartotojai dujas taip pat perka už valstybės nustatytą kainą.

29. Kur turėčiau 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?

Jeigu sutartyje nėra numatyta kitaip, vartotojas privalo nustatytu laiku užrašyti energijos apskaitos prietaisų rodmenis ir pateikti operatoriui ar tiekėjui. Tuo atveju, jeigu energijos apskaitos prietaisas yra prijungtas prie automatizuotos duomenų nuskaitymo sistemos, faktinius energijos suvartojimus

vartotojas gali matyti jam išrašomose sąskaitose, taip pat prisijungęs prie interneto savitarnos svetainės.

31. Kada ir kaip yra nuskaitomi energijos skaitiklių duomenys?

Buitiniai vartotojai ir komerciniai vartotojai turi deklaruoti rodmenis iki paskutinės ataskaitinio mėnesio dienos. Klientas neprivalo pateikti objektų elektros apskaitos prietaisų rodmenų, jei jis susitarė su operatoriumi, kad persiuntimo paslaugos kiekius šiuose objektuose nuskaito operatorius, automatizuotos sistemos ar kiekis nustatomas pagal vidutinį mėnesio suvartojimą.

Dujų apskaitos sistemos (matavimo priemonės) rodmenys nuskaitomi ir dujų kiekis apskaičiuojamas sutartyje nustatyta tvarka.

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. Kokiu teisiniu pagrindu tiekėjas gali keisti energijos tiekimo kainą?

Visuomeninio energijos tiekėjo kainą ir tarifus nustato visuomeninis tiekėjas 6 kalendoriniams mėnesiams. Visuomeninės energijos kaina nustatoma kaip energijos įsigijimo kainos, perdavimo, viešuosius interesus atitinkančių paslaugų, skirstymo, visuomeninio tiekimo kainos ir faktinės energijos įsigijimo kainos bei ankstesnio laikotarpio prognozuotos energijos kainos skirtumo suma. Visuomeninio tiekėjo nustatytas visuomenines 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 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. Garantinį tiekimą užtikrina visuomeninis tiekėjas. Vartotojams, kuriems užtikrinamas garantinis elektros energijos tiekimas, taikoma garantinio elektros energijos tiekimo kaina, kuri apskaičiuojama visuomeniniam tiekėjui nustatytų elektros

energijos įsigijimo ir visuomeninio tiekimo paslaugos kainų sumai pritaikius koeficientą 1.25. Garantinio elektros energijos tiekimo kainą apskaičiuoja ir nustato visuomeninis tiekėjas.

34. Kokie tiekėjai vykdo veiklą Lietuvoje?

Nepriklausomų tiekėjų, turinčių atitinkamas licencijas, sąrašas yra skelbiamas Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos interneto svetainėje www.regula.lt, veiklą vykdančius tiekėjus galima rasti Energijos išteklių biržos operatoriaus ir Gamtinių dujų rinkos operatoriaus interneto svetainėje www.baltpool.lt.

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

Vartotojas, prieš sudarydamas arba nutraukdamas energijos pirkimo – pardavimo sutartį su tiekėju, taip pat keisdamas vieną tiekėją kitu, privalo būti visiškai atsiskaitęs už suteiktą energiją ir kitas paslaugas. Dujų vartojai apie nutraukiamą sutartį su tiekėju turi prieš 10 dienų raštu pranešti tiekimo įmonei, su kuria sudaryta sutartis. Vartotojas turi būti visiškai atsiskaitęs už suvartotas dujas ir kitas suteiktas paslaugas. Elektros energijos vartotojai privalo ne vėliau kaip prieš 3 savaites apie tai raštu pranešti operatoriui, prie kurio elektros tinklą yra prijungti vartotojo elektros įrenginiai.

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 atsiskaityti 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: <http://www.baltpool.lt/lt/nepriklausomo-tiekejo-paieskos-forma>. Vartoto 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?

Energijos pirkimo - pardavimo sutartys su vartotojais sudaromos neterminuotam laikui, jeigu šalys nesusitaria kitaip.

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

Vartotojas turėtų kreiptis į Konkurencijos tarybą arba Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją.

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

Norint prisijungti prie energijos tiekimo tinklų reikėtų kreiptis į energijos skirstomojo tinklo operatorių.

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

Energijos tiekimą vartotojui turi užtikrinti visuomeninis elektros energijos tiekėjas. Kai vartotojas nutraukia sutartį su vienu tiekėju ir nesudaro sutarties su nauju tiekėju, jis privalo pateikti visus energijos apskaitos prietaiso rodmenis Operatoriui, kuris persiunčia elektros energiją vartotojams skirstymo tinklais, o šis privalo juos perduoti visuomeniniam tiekėjui, kuris užtikrina vartotojui tolesnį energijos tiekimą teisės aktų nustatyta tvarka.

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

Dėl elektros bei dujų prijungimo prie skirstomojo tinklo sudaroma Naujo vartotojo įrenginių prijungimo prie skirstomojo tinklo operatoriaus tinklų sutartis.

46. Į ką reikėtų kreiptis energijos tiekimo sutrikimų atveju?

Įvykus energijos tiekimo sutrikimui ar kilus kitiems techniniams nesklandumams, reikia kreiptis energijos tiekimo sutartyje nurodytais telefonais į atitinkamą elektros energijos skirstomojo tinklo arba dujų skirstymo sistemos operatorių.

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

Kai vartotojui nutraukiamas arba apribojamas energijos persiuntimas ir (ar) tiekimas arba tiekiamos energijos kokybės parametrai energijos persiuntimo paslaugos ir (ar) energijos pirkimo – pardavimo vietoje neatitinka nustatytų norminių teisės aktų reikalavimų, operatorius, vartotojo reikalavimu, atlygina jam dėl operatoriaus kaltės patirtus tiesioginius nuostolius.

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

Energijos tiekimas vartotojui gali būti tik apribotas arba visai nenutrauktas iš anksto susitarus su energijos tiekėju dėl skolos padengimo grafiko.

49. Kas nutinka tiekėjo bankroto atveju?

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. Garantinį tiekimą užtikrina visuomeninis 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.

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

Vartotojas turi teisę gauti iš tiekėjo aiškią ir suprantamą informaciją apie tiekėjo pavadinimą, buveinės adresą, įmonės kodą ir teisinę formą, teikiamas paslaugas ir visas jų teikimo sąlygas, vartotojo teises, susijusias su elektros energijos vartojimu ir tiekėjo teikiamomis paslaugomis, skaidrią informaciją apie paslaugų bei elektros energijos kainas ir tarifus, pranešimų apie kainas pateikimo būdus, sutarties terminą, jų sudarymo ir nutraukimo sąlygas, ginčų nagrinėjimo tvarką.

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

Buitinių vartotojų skundai nagrinėjami Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme nustatyta tvarka. Vartotojų skundus ir ginčus nagrinėja Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, dėl energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų), Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo skirstant, perduodant ir tiekiant energiją, dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl energetikos tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo), Valstybinė vartotojų teisių apsaugos taryba (energijos buitinių vartotojų skundus 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).

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

Už konkurencijos skatinimą yra atsakinga Konkurencijos taryba.

53. Kokios sankcijos gresia už gaunamų mokėjimo pranešimų ignoravimą?

Ignoruojant tiekėjų siunčiamus pranešimus, informacija apie vartotojo pradelstus mokėjimus gali būti perduodama skolų administravimo įmonei. 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?

Vartotojas, norėdamas išvengti energijos tiekimo nutraukimo dėl skolos, gali kreiptis į bet kurį tiekėjo klientų aptarnavimo centrą ir susitarti dėl skolos atidėjimo ar padengimo dalimis.

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

Jeigu energijos tiekimas vartotojui nutraukiamas ne dėl jo kaltės (pvz. dėl techninių priežasčių), vartotojas turėtų apie tai 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, vartotojas, visų pirma, privalo pašalinti jam nurodytus trūkumus ir (ar) sumokėti nurodytas skolas, tiekimo nutraukimo-atnaujinimo išlaidas bei skolos administravimo išlaidas ir po to informuoti apie tai savo tiekėją.

56. Ar socialiai pažeidžiamoms vartotojų grupėms yra taikomos specialios energijos tiekimo sąlygos? Kas gali būti laikomas socialiai pažeidžiamu?

Elektros energetikos įstatymo 6 straipsnyje yra numatyta, kad „Vyriausybė ar jos įgaliota institucija nustato socialiai pažeidžiamų elektros energijos vartotojų ir jų grupių sąrašą. Tokiems vartotojams ar jų grupėms turi būti taikomos papildomos garantijos, susijusios su elektros energija, tačiau sąrašas šiuo metu nėra patvirtintas“. 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 įmonė 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?

Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas įvardija nesąžiningą komercinę veiklą kaip dažniausiai sukeliančią klaidinančius arba agresyvius veiksmus.

Klaidinantys veiksmai - apgaulingos informacijos arba informacijos, kuri, nors faktiškai tiksli, tačiau dėl tam tikrų elementų apgauna arba gali apgauti vartotoją, pateikimas, kai dėl to vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.

Klaidinančiu informacijos neatskleidimu laikomas esminės informacijos, kuri vidutiniam vartotojui reikalinga tam, kad jis galėtų priimti informacija paremtą sprendimą dėl sandorio, neatskleidimas, nuslėpimas ar pateikimas neaiškiai, nesuprantamai, dviprasmiškai ar ne laiku, tokiu būdu skatinant vartotoją priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis jis nebūtų priėmęs. Komercinė veikla laikoma agresyvia, jeigu ji priekabiavimu, prievarta, įskaitant fizinės jėgos panaudojimą arba pernelyg didelę įtaką labai, apriboja arba gali apriboti vartotojo pasirinkimo laisvę.

Susidūrus su galimu nesąžiningos veiklos atveju, buitinis vartotojas turi teisę pateikti skundą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

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.

PPATVIRTINTA

UAB „Dolaurus“

Direktorius

2018 m. rugsėjo 27 d. įsakymu Nr. 5.1

**UAB „DOLAURUS“
VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

1. Ši UAB „Dolaurus“ (toliau tekste – Bendrovė) vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau tekste – Tvarka) reglamentuoja vartotojų prašymų ir skundų Bendrovei priėmimą, nagrinėjimą bei atsakymų teikimą.
2. Šia Tvarka vadovaujasi visi Bendrovės darbuotojai.
3. Nagrinėjant prašymus ir skundus, vadovujamasi teisės aktų reikalavimais, taip pat teisingumo, sąžiningumo, protingumo, nešališkumo, operatyvumo principais. Vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.
4. Žodinį prašymą arba skundą gavęs atsakingas darbuotojas patikrina ar vartotojo nurodyti faktai teisingi. Jei su vartotoju bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą, jis suteikia informaciją kokių dokumentus ir koku būdu reikia pateikti klausimo sprendimui, arba, duomenų ir informacijos klausimo sprendimui pakankant, priima sprendimą ir pateikia paaiškinimus dėl sprendimo motyvų. Jei žodinį prašymą arba skundą gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą, susisiekiama su kompetentingu ir įgaliotu priimti sprendimus darbuotoju, ir vartotojas apie tai informuojamas. Jei žodinį prašymą arba skundą nagrinėjančiam darbuotojui prieš pateikiant atsakymą reikia surinkti papildomą informaciją, darbuotojas vartotoją informuoja apie tolesnę klausimo sprendimo Bendrovėje procedūrą ir nurodo kito kontakto telefonu ar kita komunikacijos priemone laiką. Surinkus papildomą informaciją darbuotojas susisiekiama su vartotoju ir pateikia paaiškinimą arba informuoja apie priimtą sprendimą. Jei vartotojui pateiktas paaiškinimas ar sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas arba skundas laikomas išspręstu. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra vartotojui nepriimtinas, darbuotojas turi pasiūlyti vartotojui pateikti atitinkamą prašymą arba skundą raštu.
5. Rašytiniai prašymai ir skundai primami: tiesiogiai iš pareiškėjo Bendrovės buveinėje ar Bendrovės filiale; per pašto įstaigas, faksimiliniu ryšiu; elektroniniu paštu. Pareiškėjas arba jo atstovas privalo pateikti įskaitomai parašytą valstybine kalba skundą kuriame turi būti nurodyta: pareiškėjo vardas, pavardė / įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė; skundo pateikimo data; pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą, pareiškėjo telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija; prašymo arba skundo esmė; pridedamų dokumentų sąrašas; pareiškėjo parašas; prašant gauti apie pareiškėją informaciją, kuri gali būti vertinama, kaip privatus duomenys, prašantis asmuo turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar kitaip teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinti asmens tapatybę; atstovas turi pateikti dokumentus, patvirtinančius atstovavimo teisę. Bendrovė turi teisę nenagrinėti aprašytų reikalavimų neatitinkančių prašymų ir skundų.
6. Rašytiniai prašymai ir skundai jų gavimo dieną registruojami Bendrovės gautų raštų registre. Pareiškėjui pageidaujant, ant pareiškėjo pateikiamo prašymo ar skundo kopijos pažymima apie priėmimą. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami Bendrovės vadovui, vadovas rezoliucija paskiria prašymus ir skundus nagrinėti Bendrovės darbuotojams.
7. Prašymai ir skundai nagrinėjami, analizuojant ir nagrinėjant prašymo ar skundo turinį ir nustatant jo esmę; vertinant ir analizuojant Bendrovės turimus duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;

reikalui esant, paprašant bendrovės darbuotojų duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu; paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus; pasitelkiant specialistą klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių žinių.

8. Jei išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatoma, kad keliami klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas arba skundas grąžinamas pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
9. Jei nagrinėjimo metu paaiškėja, kad būtina papildoma informacija, kurios neturi Bendrovė ir kyla poreikis gauti iš pareiškėjo papildomus dokumentus arba patikslinti pateiktą prašymą ar skundą, atitinkamas prašymas raštu išsiunčiamas pareiškėjui, o skundo (prašymo) nagrinėjimas sustabdomi iki informacijos gavimo. Jei kyla poreikis gauti žodinius paaiškinimus, pareiškėjui pasiūloma iš anksto suderintu priėmimo laiku atvykti į Bendrovę.
10. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo (sprendimo) projektą. Atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą asmuo atsakymo projektą pateikia suderinti visiems Bendrovės vadovo rezoliucijoje nurodytiems vykdytojams ir po to pateikia pasirašyti Bendrovės vadovui. Atsakymą rengiantis darbuotojas privalo užtikrinti, kad atsakymuose nebūtų atskleista informacija, sudaranti Bendrovės konfidencialią informaciją ar nesusijusi su nagrinėjamu prašymu ar skundu privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.
11. Atsakymas registruojamas siunčiamųjų dokumentų registre. Atsakymo originalas išsiunčiamas ar įteikiamas pareiškėjui, o kopija išsaugoma siunčiamųjų dokumentų byloje.
12. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė priima prašymą ar skundą. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti objektyviai reikia daugiau laiko, terminas gali būti pratęstas, šiame punkte nurodytu terminu informuojant apie tai pareiškėją ir nurodant termino pratęsimo priežastis.
13. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad bendrovės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas.