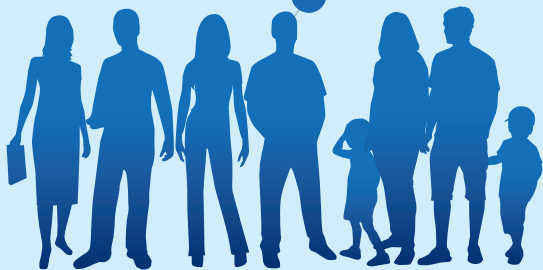




Europos
Komisija



EUROPOS ENERGIJOS vartotojų teisės

Kas jums, kaip energijos vartotojui,
suteikiama Europos teisės aktais

***Europe Direct* – tai paslauga, padėsianti jums rasti atsakymus į klausimus
apie Europos Sąjungą**

Informacija teikiama nemokamai telefonu (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(* Informacija teikiama nemokamai, daugelis skambučių taip pat nemokami (nors kai kurie ryšio paslaugų teikėjai gali imti mokesť, taip pat gali reikėti mokėti, jeigu skambinsite taksofonu arba viešbučio telefonu).

Daug papildomos informacijos apie Europos Sąjungą yra internete.

Ji prieinama per portalą *Europa* (<http://europa.eu>).

Liuksemburgas: Europos Sąjungos leidinių biuras, 2015

Print ISBN 978-92-79-45164-5 doi:10.2833/360077 MJ-04-15-029-LT-C

PDF ISBN 978-92-79-45130-0 doi:10.2833/615189 MJ-04-15-029-LT-N

© Europos Sąjunga, 2015

Leidžiama atgaminti nurodžius šaltinį.

Printed in Belgium

SPAUSDINTA POPIERIUJE, BALINTAME NENAUDOJANT ELEMENTINIO CHLORO (ECF)

Nuotraukos:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



Be bendrujų vartotojų teisių, kurias užtikrina ES teisės aktai¹, atvėrus energijos tiekimo rinką ES apibrėžė tam tikras teises, kuriomis visi ES piliečiai naudojasi kaip energijos vartotojai. Jų tikslas – padėti jums, be kita ko, sudaryti geresnį energijos tiekimo sandorį ir sekti bei valdyti savo energijos vartojimą.

Jūsų, kaip energijos vartotojo, teisės turi būti aiškiai nustatytos jūsų šalies įstatymais ir turi atitikti ES teisės aktu² nuostatas. Tuo remiantis, nacionalinės teisės aktai turi jums garantuoti teisę...

¹ **Vartotojų teisės aktai:** Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais; Direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu.

² **Energetikos teisės aktai:** Direktyva 2009/72/EB dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių ir Direktyva 2009/73/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių; Direktyva 2012/27/ES dėl energijos vartojimo efektyvumo ir Direktyva 2010/31/ES dėl pastatų energinio naudingumo; Direktyva 2010/30/ES dėl su energija susijusių gaminių suvartojamos energijos ir kitų išteklių nurodymo ženklinant gaminį ir apie jį pateikiant standartinę informaciją; Direktyva 2009/28/EB dėl skatinimo naudoti atsinaujinančių išteklių energiją, iš dalies keičianti bei vėliau panaikinanti Direktyvas 2001/77/EB ir 2003/30/EB.

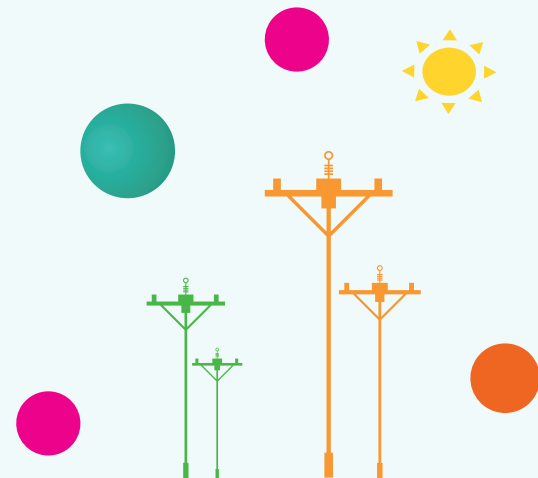
1. Elektros energijos jungtis

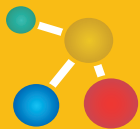


Nacionalinės teisės aktai turi jums garantuoti teisę...

... reikalauti, kad jūsų namai būtų prijungti prie vietos elektros energijos tinklo ir jums būtų tiekama elektros energija.

Turite teisę reikalauti, kad **jūsų namai būtų prijungti** prie vietos elektros energijos tinklo ir jums būtų tiekama elektros energija. Prijungimą užtikrina tinklo operatorius, paskirtas valdyti energetikos infrastruktūrą jūsų vietovėje (yra tik vienas paskirtasis kiekvieno vietinio tinklo operatorius). Jungties sąlygas ir jai taikomus tarifus kontroliuoja jūsų šalies nacionalinė reguliavimo institucija. Ši įstaiga taip pat turi stebėti, ar vietos tinklo operatorius užtikrina tinkamą vietos infrastruktūros veikimą.





2. Tiekėjo pasirinkimas

Nacionalinės teisės aktai turi jums garantuoti teisę...

... pasirinkti tiekėją ir sudaryti sutartį su bet kuriuo ES elektros energijos ir (arba) dujų tiekėju, siūlančiu jums savo paslaugas.

Nors negalite nuspręsti dėl savo vietovės tinklo operatoriaus paskyrimo, galite laisvai pasirinkti **bet kurį** savo paslaugas jūsų vietovėje siūlantį **ES** energijos **tiekėją**. Tinklo operatorius pats negali siūlyti tiekti energiją. Jeigu tinklo operatorius yra didesnės įmonės, kuri siūlo tiekti energiją, dalis, jis turi turėti atskirą vaizdinę tapatybę, kad būtų išvengta painiavos su tiekimą siūlančia įmonės dalimi. Galite pasirinkti kitoje valstybėje narėje registruotą elektros energijos ir (arba) dujų tiekėją su sąlyga, kad tas tiekėjas teiks paslaugas ir jūsų vietovėje ir sutiks sudaryti sutartį su jumis.



3. Lengvas ir greitas tiekėjo pakeitimas



Nacionalinės teisės aktai turi jums garantuoti teisę...

... pakeisti savo elektros energijos ir (arba) dujų tiekėją lengvai ir greitai, be papildomų mokesčių.

Jei nuspręsite **pakeisti savo** elektros energijos arba dujų **tiekėją**, mokėti už pakeitimą nereikės. Jei laikotės pradinės sutarties sąlygų (pvz., pranešimo laikotarpio, sutartos minimalios sutarties galiojimo trukmės), jūsų vietovės tinklo operatorius turi atlikti pakeitimą per 3 savaites. Elektros energijos ir (arba) dujų tiekėjams draudžiama nustatyti neproporcingus įpareigojimus, dėl kurių negalėtumėte keisti tiekėjo. Ne vėliau kaip per šešias savaites po to, kai pakeisite tiekėją, gausite galutinę baigiamąją sąskaitą iš savo ankstesnio tiekėjo.





4. Aiški informacija apie sutartį ir teisė atsisakyti sutarties

Nacionalinės teisės aktai turi jums garantuoti teisę...

... gauti aiškią informaciją apie savo energijos sutartį prieš ją pasirašant ir išankstinį pranešimą apie kiekvieną sutarties pakeitimą ir nutraukti sutartį, jei su naujomis sąlygomis nesutinkate. Taip pat turite teisę per keturiolika dienų atsisakyti naujos sutarties, jei sutartis buvo sudaryta ne tiekėjo prekybai skirtose patalpose arba nuotolinio ryšio priemonėmis (pvz., internetu arba telefonu).

Į jūsų **sutartį** su elektros energijos ir (arba) dujų tiekėju turi būti įtraukti šie duomenys:

- tiekėjo pavadinimas ir adresas;
- tiekiamos prekės arba teikiamos paslaugos rūšis, kokybė ir prekės tiekimo arba paslaugos teikimo pradžios data;
- siūlomų techninės priežiūros paslaugų tipas;
- kaip gauti informaciją apie tarifus ir techninės priežiūros mokesčius;
- kiek laiko galioja sutartis ir jos galiojimo pratęsimo, atsisakymo arba nutraukimo sąlygos;
- į kokią kompensaciją ar gražinamąją išmoką turite teisę, jei tiekėjas nevykdo įsipareigojimų;
- ką daryti, jei norite pateikti skundą, ir kaip sprendžiami ginčai.



Šią informaciją jūsų tiekėjas turi jums suteikti prieš jums pasirašant sutartį. Sutartis turi būti surašyta aiškiai ir suprantamai, kad būtų išvengta nesutartinių kliūčių (pvz., reikalavimo pateikti per daug dokumentų).

Jeigu sutartį su elektros energijos ir (arba) dujų tiekėju sudarėte ne jo patalpose (pvz., savo namuose arba darbo vietoje) arba kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis (pvz., internetu arba telefonu), per keturiolika dienų nuo jos sudarymo vis dar galite jos atsisakyti (pvz., jei persigalvojote).

Jei pagal jūsų sutartį elektros energijos ir (arba) dujų tiekėjui leidžiama keisti energijos kainas, sutartyje turėtų būti pakankamai aiškiai nurodyta, dėl kokių priežasčių ir pagal kokį metodą jos bus keičiamos. Jūsų tiekėjas turi iš anksto jus informuoti apie visus ketinimus keisti sutartį arba kainas. Apie kainų padidinimą turi būti pranešama skaidriai ir suprantamai. Jei nesutinkate su naujomis tiekėjo nustatytais sąlygomis arba kainos padidinimu, galite nutraukti sutartį.



5. Tikslī informacija apie jūsu energijas suvartojimą ir juo grindžiamas sąskaitų pateikimas

Nacionalinės teisės aktai turi jums garantuoti teisę...

... gauti tikslią informaciją apie savo elektros energijos ir (arba) dujų suvartojimą, kad galėtumėte jį tinkamai reguliuoti, ir gauti sąskaitas pagal savo faktinį suvartojimą.

Informacija apie jūsų faktinį energijos vartojimą turi būti siunčiama jums gana dažnai, kad galėtumėte reguliuoti, kiek energijos suvartojate. Turite teisę be papildomų mokesčių gauti duomenis apie savo energijos suvartojimą. Duomenų valdytojui galite nurodyti, kad jis suteiktų prieigą prie šių duomenų kitiems elektros energijos ir (arba) dujų tiekėjams, ir už šią paslaugą jums negali būti taikoma mokesčių.

Jei **turite** pažangųjį skaitiklį, turite teisę **lengvai ir nemokamai** gauti išsamią bent 2 praėjusių metų informaciją apie savo ankstesnį energijos suvartojimą (kiekvieną dieną, savaitę, mėnesį ir metus) pagal galiojančią tiekimo sutartį. Be to, turite teisę gauti bent 3 praėjusių metų laikotarpio, **arba nuo galiojančios tiekimo sutarties galiojimo pradžios, jei šis laikotarpis yra trumpesnis**, suminius **savo suvartojimo duomenis**.

Turite teisę reikalauti, kad jums konkurencinga kaina būtų įrengtas tikslus individualus elektros ir (arba) dujų (taip pat centralizuoto šildymo ir (arba) vėsinimo ir karšto vandens) skaitiklis, kai atliekamas naujas prijungimas naujame pastate arba kai atliekama pastato kapitalinė renovacija. Teisė į tikslų individualų skaitiklį konkurencinga kaina galioja ir kitais atvejais, nebent nacionaliniu lygmeniu būtų nustatyta techninių ar finansinių kliūčių.



6. Informacija apie tai, kaip efektyviau vartoti energiją ir kodėl verta vartoti energiją iš atsinaujinančių šaltinių

Nacionalinės teisės aktai turi jums garantuoti teisę...

... būti tinkamai informuotam, kodėl verta naudoti įrenginius ir transporto priemonės, kurie naudoja energiją iš atsinaujinančių šaltinių, ir būti tinkamai informuotam apie tai, kiek energijos suvartojate ir kaip ją vartoti efektyviau.

Jūsų sąskaitose už energiją, sutartyse, sandoriuose ir kvituose turėtų būti – nebent jūsų nacionalinės valdžios institucijos nuspęstų kitaip – aiškiai nurodyta:

- galiojančios faktinės kainos ir kiek energijos suvartojote;
- palyginimas, kiek suvartojote per tą patį praėjusių metų laikotarpį;
- į ką galite kreiptis, kad sužinotumėte, kaip taupyti energiją, pvz., vartotojų organizacijos, energetikos agentūras ar panašias įstaigas – turėtų būti pateikiami interneto adresai ir, kai įmanoma ir naudinga, palyginimas su panašiais vartotojais.



Kai perkate buitinius prietaisus (pvz., šaldytuvą, šaldiklį, skalbyklę, būgninę džiovyklę, indaplovę, elektrinę orkaitę, televizorių, šviestuvą ar oro kondicionierių), turite teisę būti informuotas, kiek energijos sunaudoja šie prietaisai, ir pasirinkti efektyvesnius gaminius. Parduotuvėse parduodamas gaminys turi turėti **ES energijos vartojimo efektyvumo ženklavimo etiketę** ir vardinių parametrų lentelę, kurioje pateikiama išsami informacija apie jo veikimo charakteristikas.

Kai svarstote, ar verta įrengti arba pakeisti elektros energijos gamybos iš atsinaujinančiųjų energijos išteklių arba šildymo ir (arba) vėsinimo naudojant tuos išteklius įrangą, turite teisę gauti informaciją iš įrangos tiekėjo arba paskirtosios nacionalinės institucijos apie tokios įrangos naudą, sąnaudas ir energijos vartojimo efektyvumą.

Jūsų elektros energijos tiekėjas privalo jums suteikti informaciją apie savo energijos šaltinių derinį (atsinaujinantieji ištekliai, branduolinė energija ir kt.) ir jo poveikį aplinkai. Ši informacija turi būti pateikiama taip, kad ją būtų lengva suprasti ir palyginti.



7. Specialiosios pažeidžiamų vartotojų apsaugos priemonės



Nacionalinės teisės aktai turi jums garantuoti teisę...

... reikalauti, kad jums būtų taikomos tinkamos apsaugos priemonės, jei atitinkate taikomose nacionalinėse taisyklėse pateiktą „pažeidžiamo vartotojo“ apibrėžtį.

Valstybės narės turi apibrėžti „**pažeidžiamo vartotojo**“ sąvoką nacionalinės teisės aktuose ir užtikrinti, kad būtų nustatytos tinkamos pažeidžiamų vartotojų apsaugos priemonės. Kas yra pažeidžiamas vartotojas, valstybės narės gali apibrėžti gana lanksčiai, atsižvelgdamos į konkrečią savo padėtį, tačiau jos privalo užtikrinti, kad pažeidžiamų vartotojų teisės būtų gerbiamos ir kad nustatyta energijos nepriekliaus problema būtų sprendžiama taikant tinkamas priemones.



8. Lengvas skundų nagrinėjimas ir ginčų sprendimas

Nacionalinės teisės aktai turi jums garantuoti teisę...

... pateikti skundą savo dujų arba elektros energijos tiekėjui ir, jei jūsų netenkina skundo nagrinėjimo rezultatai, nusiųsti jį nepriklausomai įstaigai, kad ginčas būtų nebrangiai, greitai ir teisingai išspręstas neteismine tvarka.

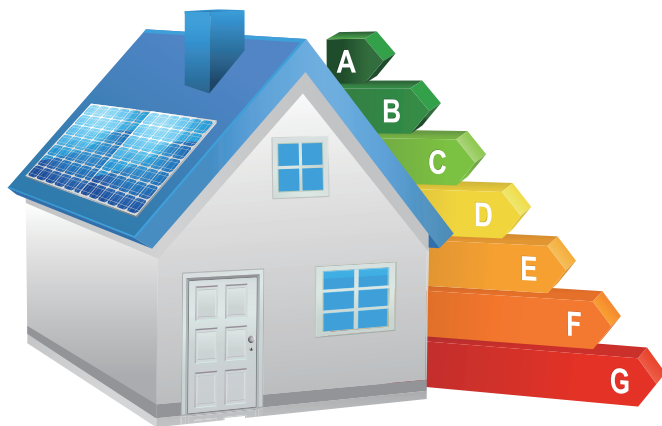
Jūsų elektros energijos ir (arba) dujų tiekėjas privalo jus informuoti, kaip pateikti skundą. Galite **pateikti skundą** savo dujų arba elektros energijos tiekėjui ir turite teisę tikėtis, kad tiekėjas jūsų skundą išnagrinės profesionaliai. Tai reiškia, kad ginčas turėtų būti greitai išspręstas ir, jei pagrįsta, jums turėtų būti atlygintas nuostolis ir (arba) išmokėta kompensacija. Jei jūsų netenkina skundo nagrinėjimo rezultatai, turite teisę nusiųsti jį nepriklausomai **neteisminio ginčų nagrinėjimo įstaigai**, kaip antai energetikos reikalų ombudsmenui. Šiomis galimybėmis neribojama jūsų teisė vėliau iškelti bylą teisme.

9. Jūsų namų energinio naudingumo sertifikatas



Nacionalinės teisės aktai turi jums garantuoti teisę...

... gauti informaciją apie nekilnojamojo turto, kurį norite pirkti arba išsinuomoti, energinį naudingumą.



leškodami pirkti arba išsinuomoti nekilnojamąjį turą, turite teisę būti informuotas apie jo energinį naudingumą. Prieš pasirašydamas sutartį turėtumėte gauti **energinio naudingumo sertifikatą**, kuriame paaiškinta, koks yra nekilnojamojo turto energinio naudingumo lygis. Šiame sertifikate taip pat turi būti pateiktos jūsų namų energinio naudingumo pagerinimo rekomendacijos.



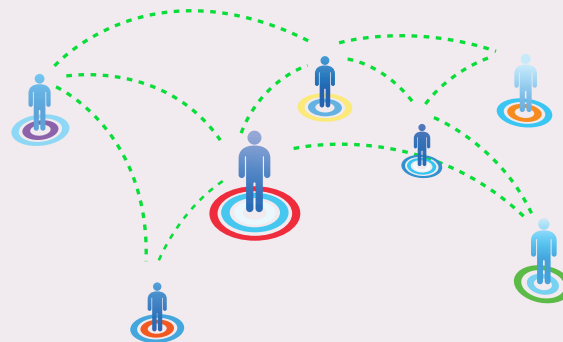
10. Nacionalinis energetikos informacijos centras

Nacionalinės teisės aktai turi jums garantuoti teisę...

... kreiptis į vieną bendrą informacinį centrą savo šalyje, kuriame galėtumėte rasti daugiau informacijos apie šias teises.

Savo šalyje turite turėti prieigą prie **vieno bendro informacinio punkto**, kuriame galėtumėte gauti visą reikalingą informaciją apie savo, kaip energijos vartotojo, teises, galiojančius teisės aktus ir apie tai, kaip veiksmingai spręsti bet kokį ginčą su dujų ar elektros energijos tiekėju.

Jūsų, kaip ES energijos vartotojo, teisės turi būti nustatytos jūsų šalies nacionalinės teisės aktais. **Nacionalinių reguliavimo institucijų** pareiga – padėti užtikrinti, kad būtų gerbiamos vartotojų teisės ir kad vartotojai būtų apsaugoti pagal ES teisę.



Jei norite daugiau sužinoti apie savo teises, kreipkitės į:

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius

tel. (8 5) 213 5166

faks. (8 5) 213 5270

el. paštas rastine@regula.lt

Bendrasis informacijos numeris:

8 800 20500

Daugiau informacijos apie savo, kaip vartotojo, teises ieškokite svetainėje „Jūsų Europa“ (http://europa.eu/youreurope/citizens/index_lt.htm) arba kreipkitės į savo šalies vartotojų asociacijas.

KAIP ĮSIGYTI EUROPOS SĄJUNGOS LEIDINIŲ

Nemokamų leidinių galite įsigyti:

- vieną egzempliorių:
svetainėje *EU Bookshop* (<http://bookshop.europa.eu>);
- daugiau negu vieną egzempliorių / plakata / žemėlapi:
Europos Sąjungos atstovybėse (http://ec.europa.eu/represent_lt.htm),
ES nepriklausančių šalių delegacijose (http://eeas.europa.eu/delegations/index_lt.htm),
susisiekę su tarnyba *Europe Direct* (http://europa.eu/europedirect/index_lt.htm)
arba paskambinę numeriu 00 800 6 7 8 9 10 11 (nemokamai visoje ES (*)).

(*) Informacija teikiama nemokamai, daugelis skambučių taip pat nemokami (nors kai kurie ryšio paslaugų teikėjai gali imti mokesį, taip pat gali reikėti mokėti, jeigu skambinsite taksofonu arba viešbučio telefonu).

Parduodamų leidinių galite įsigyti:

- svetainėje *EU Bookshop* (<http://bookshop.europa.eu>).

