

**NACIONALINĖS VARTOTOJŲ KONFEDERACIJOS
KOMPETENCIJŲ TEIKTI KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ
VARTOTOJAMS ŠVIETIMO VIEŠĄSIAS PASLAUGAS
TOBULINIMO STUDIJS ATASKAITA**

Užsakovas: Asociacija Nacionalinė vartotojų konfederacija

Vykdytojas: UAB “SENERGY group LT”, įmonės kodas 302610076
epaštas: vodezao@gmail.com,
Telefonas: +370 677 35013

VILNIUS
2022 m. gruodis

TURINYS

Santrauka	2
1. Komunalinių paslaugų vartotojų švietimo problematikos identifikavimas, vartotojų švietimo kainodaros reguliavimo apibrėžimas	3
2. Tyrimo metodologijos aprašymas ir adaptacija komunalinių paslaugų vartotojų energetinio skurdo tyrimams	14
3. Elektroninėje formoje viešai pateiktų Molėtų rajono, Širvintų rajono ir Ukmergės rajono komunalinių paslaugų tiekėjų 2020 ir 2021 metų veiklos ataskaitose, kainodaros dokumentuose, investiciniuose projektuose, savivaldybių tarybų/merų veiklos ataskaitose ir savivaldybių administracijų veiklos ataskaitose identifikuotų vartotojų švietimo sąsajumo su vyriausybės siūlomomis žaliojo kurso, energijos vartojimo efektyvumo, rinkų liberalizavimo ir kitomis priemonėmis tyrimas	33
4. Komunalinių paslaugų vartotojų skundų 2020 ir 2021 metais Molėtų rajono, Širvintų rajono ir Ukmergės rajono komunalinių paslaugų tiekėjų, vietos savivaldos ir NVO duomenų bazėse bei žiniasklaidoje tyrimas	62
5. Tyrimo duomenų lyginamasis sąvadas ir išvados	68
6. Rekomendacijos	70
7. Priedai	72

SANTRAUKA

Nacionalinės vartotojų konfederacijos kompetencijų teikti komunalinių paslaugų vartotojams švietimo viešąsias paslaugas tobulinimo studijos ataskaita (toliau - Studija) parengta pagal asociacijos Nacionalinė vartotojų konfederacija ir UAB “SENERGY group LT” 2022-11-18 Paslaugų teikimo sutarties Nr. 2022/11-18/01 nuostatas, siekiant įgyvendinti NVK konkursinę paraišką “Nacionalinės vartotojų konfederacijos narių kompetencijų komunalinių paslaugų vartotojų švietime tobulinime”, kodas NVOK 04582, pagal Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos paskelbto Nevyriausybinų organizacijų institucinio stiprinimo projektų atrankos 2022 metais kvietimą.

Studiją sudaro 6 skyriai ir priedų dalis. Studijos apimtį sudaro 72 puslapiai teksto su grafiniais piešiniais ir lentelėmis.

1 skyriuje detalai aprašomas Komunalinių paslaugų vartotojų švietimo problematikos identifikavimas, vartotojų švietimo kainodaros reguliavimo apibrėžimas.

2 skyriuje pateikiamas Studijos tyrimų metodologijos pagrindimas.

3 skyriuje pateikiama Molėtų rajono, Širvintų rajono ir Ukmergės rajono tarybų/merų, administracijos direktorių ir savivaldybių reguliuojamų komunalinių paslaugų įmonių veiklų ataskaitų analizė tikslu identifikuoti vartotojų švietimo būklę pagal vartotojų perspektyvą energetinio skurdo mažinime, žaliojo kurso ir energijos vartojimo efektyvumo priemonių taikyme.

4 skyriuje atliktas vartotojų skundų tyrimas.

5 skyriuje pateikiamos tyrimų išvados.

6 skyriuje pateikiamos rekomendacijos NVK tikslu įsitraukti į vartotojų švietimą ir advokaciją vietos savivaldos lygmenyje.

7 skyriuje pateikiami parankiniai NVK priedai vartotojų švietimui.

1. KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ ŠVIETIMO PROBLEMATIKOS IDENTIFIKAVIMAS, VARTOTOJŲ KAINODAROS REGULIAVIMO APIBRĖŽIMAS

Įgyvendinant Valstybės pažangos strategiją „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“, patvirtintą Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. XI-2015 „Dėl Valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ patvirtinimo“ LR Vyriausybė 2020 m. rugsėjo 9 d. nutarimu Nr. 998 patvirtintame 2021–2030 metų nacionaliniame pažangos plane (toliau – Planas) konstatuojama, kad įgyvendinant Europos Komisijos komunikate „Europos žaliasis kursas“ siūlomas iniciatyvas, skirtas visiems ūkio sektoriams transformuoti siekiant ES ekonomikos neutralumo klimatui tikslo iki 2050 metų yra nacionalinių, savivaldybių ir vietos lygmenimis spręstinų opių problemų. Jų sprendimui trukdo neracionalus vartotojų elgesys energijos efektyvumo srityje ir nesuformuotas bendras visuomenės energijos taupymo ir energijos efektyvumo svarbos suvokimas.

Plane vienu iš strateginių tikslų nurodomas poreikis didinti gyventojų socialinę gerovę ir įtrauktį. Šiuo strateginiu tikslu taip pat siekiama stiprinti socialinį kapitalą – socialinius ryšius, tinklus, tarpusavio pasitikėjimą ir pasitikėjimą institucijomis, aktyvumą ir pilietinį dalyvavimą, kuris laikomas viena svarbiausių sąlygų kurti gyventojų socialinę ir ekonominę gerovę. Socialinis kapitalas Lietuvoje, remiantis tarptautiniais vertinimais, yra išskirtinai menkas. Pagal pasaulio konkurencingumo indekso socialinio kapitalo vertinimą Lietuva 2019 m. užėmė 89 vietą iš 141, o pagal „Legatum“ klestėjimo indeksą – 141 vietą iš 167 pasaulyje ir paskutinę vietą Europoje. Dėl strateginių tikslų įgyvendinimo Plane nurodoma, kad aplinkos ir klimato kaitos iššūkiai, ekonomikos, vartojimo modelių ir gyvenimo būdo perorientavimas į žiedinę ekonomiką turės didelių socialinių pasekmių, darys poveikį gyventojų užimtumui ir skirtingų socialinių grupių gerovei. Todėl būtina mažinti energetinį skurdą, kuris Lietuvoje yra didelis dėl gana brangių energijos išteklių, neefektyvaus energijos vartojimo, santykinai žemesnio nei Vakaruose gyventojų pajamų lygio. Nurodoma siekiamybė spręsti socialiai pažeidžiamų ir atskirtų patiriančių gyventojų energetinio skurdo problemą, taip pat mažinti visiems gyventojams tenkančią energijos išlaidų našta. Plane nurodoka, kad išskeltiems uždaviniams įgyvendinti reikės sisteminių, integruotų socialinės, energetikos, aplinkos politikos sričių sprendimų, skatinti atsakingą verslą, didinti įmonių atsakomybę už jų veiklos poveikį aplinkai ir visuomenei.

Viešojo sektoriaus įstaigų sistemos tobulinimo gairėse, patvirtintose LR Vyriausybės 2018 m. gegužės 16 d. nutarimu Nr. 495 (toliau – Gairės), numatytose tobulinimo kryptyse nurodyta: I viešųjų paslaugų teikimą aktyviau įtraukti ir/ar perduoti jų teikimą privataus sektoriaus subjektams, nevyriausybinėms organizacijoms, socialinio verslo partneriams ar vietos bendruomenėms. Gairėse viešųjų paslaugų subjektų nomenklatūra grupuojama pagal valstybės ir savivaldybių viešuosius sektorius kaip: valstybės kontroliuojamos akcinės ir uždarnosios akcinės bendrovės viešosios įstaigos, kurių savininkas ar dalininkas yra valstybė; valstybės įmonės, kurių savininko teises ir pareigas įgyvendina valstybės biudžetinės įstaigos; savivaldybių biudžetinės įstaigos; viešosios įstaigos, kurių savininkės ir dalininkės yra savivaldybės; savivaldybių įmonės; savivaldybių kontroliuojamos akcinės bendrovės ir uždarnosios akcinės bendrovės.

Sutinkamai su ESFA finansuojamo projekto NVO sektoriaus įsitraukimo į viešojo sektoriaus paslaugas pagal subsidiarumo principą 2019 m. atliktas asociacijos Nacionalinė vartotojų konfederacija tyrimas parodė, kad dėl NVO įsitraukimo į viešųjų paslaugų teikimą pagal subsidiarumo principą aktualumo, net 73 proc., t.y. beveik trys ketvirtadaliai, valdžios sektoriaus respondentų vertina kaip svarbų arba labai svarbų. Dėl NVO įsitraukimo į viešųjų paslaugų teikimą už vartotojų ekonominės perspektyvos palankią raidą kaip svarbią ir labai svarbią pasisako 64 proc. valstybės sektoriaus respondentų.

Valdžios sektoriaus reguliuojamos viešosios paslaugos sudaro esminę tokių paslaugų vartotojų ekonominės perspektyvos dalį. Todėl yra aktualu pagal subsidiarumo principą suteikti galimybę įtraukti vartotojus atstovaujančias viešojo intereso NVO į tokių paslaugų būtiniams kaštams priskirtinų vartotojų švietimo, mokymų ir informavimo paslaugų teikimą konkurenciniais pagrindais. Toks viešojo intereso NVO įsitraukimas taip pat pasitarnautų opios klientų aptarnavimo kultūros problemos sprendimo, piliečių pasitenkinimo paslaugomis matavimų/stebėsenos trūkumo šalinimo, viešųjų paslaugų teikimo standartų kūrimo (atsižvelgiant į vartotojų ekonominę perspektyvą) plėtotei. LR Vidaus reikalų ministerijos atlikti tyrimai rodo, kad Lietuvos Respublikos NVO nėra linkusios vienytis ir atstovauti savo interesams valdžios ir verslo sektoriuose. Viena iš to priežasčių – siauroms interesų grupėms atstovaujančių NVO panaudojimo atvejai, iššaukiantys riziką korupcinių

ryšių susidarymui. Todėl viešojo intereso (atitinkamai akredituotų) NVO įgalinimas įsitraukti į viešųjų paslaugų teikimą pagal ES sutarties subsidiarumo nuostatą taptų reikšmingu žingsniu didinant verslo konkurencingumą per orientaciją į vartotojų ekonominę perspektyvą.

Šiuo metu Lietuvoje yra aktualu užpildyti visų pusių proaktyvių veiklų, skatinančių verslo ir valdžios sektorių bendradarbiavimą su viešojo intereso NVO tikslu sumažinti žmonių energetinį skurdą, poreikį konkrečiomis priemonėmis.

VIEŠA INFORMACIJA VERT TINKLAPYJE DĖL VARTOTOJŲ ŠVIETIMO¹

Ar privaloma viešai skelbti informaciją apie energetikos įmonių sąnaudas, susijusias su teisės aktų nustatyta tvarka licencijuojama veikla arba veikla, kuriai taikomos valstybės reguliuojamos kainos?²

Energetikos įmonių viešos informacijos skelbimo tvarką numato Informacijos, susijusios su energetikos veikla, teikimo valstybės, savivaldybių institucijoms, įstaigoms ir (ar) kitiems asmenims taisyklės, patvirtintos 2010 m. gegužės 19 d. Lietuvos Respublikos energetikos ministro įsakymu Nr. 1-145, kurių 46 punkte nurodoma, jog energijos tiekėjų informacija apie reguliuojamos veiklos sąnaudas yra vieša. Minėtų Taisyklių 48 punkte nurodomi vieši energijos tiekėjų reguliuojamos veiklos sąnaudų straipsniai, įskaitant darbo apmokėjimo ir darbuotojų socialinio draudimo straipsnius.

Taryba 2013 m. gruodžio 27 d. nutarimu Nr. O3-761 patvirtino Viešai skelbiamos informacijos tvarkos aprašą, kuris reglamentuoja viešai privalomos skelbti informacijos reikalavimus asmenims, vykdančioms veiklą, kuriai reikalinga licencija, leidimas ir (ar) kuriems taikomos valstybės reguliuojamos kainos, taip pat nepriklausomiems šilumos gamintojams ir Tarybai, įskaitant informacijos apie reguliuojamos veiklos sąnaudas skelbimo ir atnaujinimo savo interneto svetainėse reikalavimus. Prie minėtame Apraše nurodytos viešai skelbtinos informacijos yra nurodytas ir imperatyvus reikalavimas skelbti informaciją apie sąnaudas, susijusias su teisės aktų nustatyta tvarka licencijuojama veikla arba su veikla, kuriai taikomos valstybės reguliuojamos kainos.

Atkreipiame dėmesį, kad Tarybos reguliuojamų veiklų kainodara nereikalauja darbo užmokesčio sąnaudų skaidymo pagal atskiras pareigybes, o kainodariniiais tikslais nustatomas bendras energetikos įmonės reguliuojamos veiklos darbo užmokesčio fondas. Energetikos įmonės pačios nusprendžia, kaip paskirstyti šį fondą personalui, nustatydamos darbo užmokestį darbo sutartyse, diferencijuodamos jį taikant įvairias skatinimo sistemas ir pan. Dėl šios priežasties Taryba, vadovaudamasi teisės aktų nuostatomis bei siekdama padidinti informacijos apie sąnaudas skaidrumą, yra patvirtinusi Rekomendacijas, kaip turi būti detalizuojamas energetikos įmonės valdymo organų darbo užmokestis.

¹

² <https://regula.lt/Puslapiai/bendra/metodine-pagalba/elektros-sektorius/viesa-informacija-apie-sanaudas.aspx>

VERT TINKLAPIO INFORMACIJOS ANALIZĖ

Elektros energijos sektorius

Informaciją, kuri privalo būti sutartyse, sudaromose su buitinais vartotojais, apie buitinių vartotojų teises, susijusias su ginčų sprendimo būdais. Pagrindas - [Elektros energetikos įstatymo 52 straipsnio 3 dalis](#)³.

Europos Komisijos parengtą energijos vartotojams skirtą klausimų ir atsakymų sąrašą. Pagrindas - [Elektros energetikos įstatymo 51 straipsnio 11 dalis](#)⁴.

Vartotojų organizacijų, energetikos agentūrų ar panašių organizacijų kontaktinę informaciją, įskaitant interneto svetainių adresus, kuriuose galima gauti informacijos apie esamas energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones, lyginamąsias galutinių energijos vartotojų charakteristikas ir energiją naudojančios įrangos technines specifikacijas. Pagrindas - [Elektros energetikos įstatymo 51 straipsnio 7 dalies 3 punktas](#)⁵.

Šilumos sektorius

Ar „Rinkodaros ir pardavimų sąnaudos“ sąnaudų grupėje „Švietimo ir konsultavimo sąnaudos“ sąnaudų pogrupyje priskiriamos tik perkamos paslaugos?

Šilumos sektoriaus įmonių apskaitos atskyrimo ir sąnaudų paskirstymo reikalavimų apraše, patvirtintame 2018 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. O3E-470 (įsigaliojo 2019 m. sausio 1 d.), numatyta, kad šioje sąnaudų grupėje turi būti traukiamos per ataskaitinį laikotarpį (finansinius metus) patirtos švietimo ir konsultavimo sąnaudos, kurias ūkio subjektas nurodo Energijos vartotojų švietimo ir konsultavimo susitarimų su Lietuvos Respublikos energetikos ministerija ataskaitose.⁶

Nuorodą 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. Pagrindas - Šilumos pirkimo–pardavimo sutarčių su buitinais šilumos vartotojais standartinių sąlygų aprašo, patvirtinto LR energetikos ministro 2012 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 1-173, 18.15 papunktis.⁷

LIETUVOS ENERGETIKOS AGENTŪROS TINKLAPIO ANALIZĖ

Sudaromų švietimo ir konsultavimo susitarimų tikslas – šviesti ir konsultuoti vartotojus apie energiją taupančias priemones ir sprendimus, kurie keičia vartotojų elgseną ir įpročius didinant energijos vartojimo efektyvumą.⁸

³ <https://regula.lt/elektra/Puslapiai/elektros-energetikos-sektoriaus-ukio-subjektu-viesai-skelbiamos-informacijos-sarasas.aspx>

⁴ Ten pat.

⁵ Ten pat.

⁶ <https://regula.lt/Puslapiai/bendra/metodine-pagalba/silumos-sektorius/ar-rinkodaros-ir-pardavimu-sanaudos-sanaudu-grupeje-svietimo-ir-konsultavimo-sanaudos-sanaudu-pogrupyje-priskiriamos-ti.aspx>

⁷ <https://regula.lt/SiteAssets/%C5%A0T.pdf>

⁸ <https://www.ena.lt/vartotoju-sk-susitarimai/>

Energijos vartotojų švietimo ir konsultavimo viešai skelbiami susitarimai yra sudaromi tarp Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos (toliau – Energetikos ministerija) ir energijos tiekimo įmonių (toliau – tiekėjai) dėl galutinės energijos vartotojų (toliau – vartotojai) švietimo ir konsultavimo energijos vartojimo efektyvumo didinimo (toliau – susitarimai), vadovaujantis Lietuvos Respublikos energijos vartojimo efektyvumo didinimo įstatymu Nr. XII-2702 ir Energijos vartotojų švietimo ir konsultavimo susitarimų sudarymo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2017 m. rugpjūčio 25 d. įsakymu Nr. 1-221 „Dėl Energijos vartotojų švietimo ir konsultavimo susitarimų sudarymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Aprašas).

Apraše numatyta, kad kasmet rengiama apibendrinta informacija apie susitarimų įgyvendinimą už paskutinius praėjusius metus, akcentuojant švietimo ir konsultavimo priemonių (toliau – ŠKP) veiklas, vartotojų skaičių ir vartotojų grupes bei ŠKP poveikio efektyvumą. Tuo tikslu tiekėjai kasmet už paskutiniuosius praėjusius metus įgyvendintas ŠKP privalo atsiskaityti Energetikos ministerijai Apraše ir susitarimuose nustatyta tvarka iki einamųjų metų vasario 15 d.

Šiuo metu Energetikos ministerija su 62 tiekėjais yra sudariusi susitarimus.⁹

Tikrinant tiekėjų pateiktus ŠKP įgyvendinimą 2021 metais pagrindžiančius dokumentus pastebėta, jog dažnai tiekėjams nepavyko pagrįsti priemonės „Konsultacijos elektroniniu paštu, tiesiogiai internetu ar telefonu gavus vartotojo prašymą“ įgyvendinimo. Trūksta išsamesnio konsultacijų aprašymo, konsultuoti vartotojai neregistruojami, nenurodomi jų kontaktiniai duomenys. Tiekėjai negali pagrįsti telefoninių konsultacijų įgyvendinimo fakto, nors sulaukia į juos besikreipiančių vartotojų su prašymais konsultuoti. Pasitaiko atvejai, kad vartotojai (savo iniciatyva) konsultacijų, energijos vartojimo efektyvumo klausimais, prašymais į tiekėjus nesikreipė, o nesant vartotojo iniciatyvos, tiekėjas įgyvendinti priemonės negali. Taip pat yra atvejų, kai tiekėjai negali pagrįsti telefoninių konsultacijų įgyvendinimo fakto, nors sulaukia į juos besikreipiančių vartotojų su prašymais konsultuoti. Norėdami pagrįsti priemonės „Konsultacijos atvykus pas vartotoją“ įgyvendinimą, tiekėjai pateikia tik konsultuotų vartotojų sąrašus, kurie nepatvirtina konsultacijos įvykimo fakto. Tiekėjai turi sudaryti sąlygas vartotojams konsultavimo faktą patvirtinti parašu. Dalies tiekėjų priemonės „Palyginamosios analizės (suvartojimo) vartotojų grupėje kartu su energijos taupymo patarimais teikimas spaudinyje“ įgyvendinimas yra nepakankamai informatyvus vartotojui, analizė neišsami ir be paaiškinimų, trūksta konkrečių energijos taupymo patarimų. Palyginamąją analizę rekomenduojama pateikti vartotojams tokios formos, kuri patrauktų vartotojo dėmesį ir būtų aiškiai suprantama. Šios priemonės prasmė yra suteikti informaciją vartotojui, kad jis žinotų, kodėl ir kokių priemonių reikia imtis, kad energijos vartojimas būtų efektyvesnis ir naudingas energijos taupymo atžvilgiu. Vartotojui nėra suprantama lentelės/diagramos be paaiškinimo pateikta informacija. Svarbu aprašyti ir įvardinti faktorių, kuris keistų vartotojų elgseną ir signalizuotų kvietimą veikti. Dažna situacija, kai tiekėjai ŠKP įgyvendinimo metinėje ataskaitoje pateikia vieną vartotojų tikslinės grupės dydį ir jos metinį energijos suvartojimą, tačiau pagrindžiančiuose dokumentuose pateikiamas kitas vartotojų tikslinės grupės dydis, o pasikeitusios grupės energijos suvartojimas nepateikiamas, ir Agentūros

⁹ <https://www.ena.lt/vartotoju-sk-susitarimai/>

specialistai neturi galimybės apskaičiuoti energijos sutaupymo, nors priemonė įgyvendinta ir galėtų būti užskaitoma.¹⁰

Atlikus analizę apie taikytas ŠKP ir energijos sutaupymus, galima išskirti toliau pateikiamas apibendrinančias išvadas:

- Švietimo ir konsultavimo priemonėmis įgyvendinti ir užskaitomi energijos sutaupymai 2021 metais yra 291,33 GWh, tai sudaro 9,7 % nuo NEKSVP užsibrėžto 2021–2030 metų laikotarpio tikslo (3 TWh, arba 97 % nuo metinio 0,3 TWh tikslo);
- Dažniausiai galutiniams vartotojams taikytas ŠKP tipas yra „Informacijos skelbimas interneto svetainėje“ (apie 22 % visų priemonių), kuria pasiekti energijos sutaupymai siekia 31 % nuo viso deklaruoto sutaupyto energijos kiekio;
- Energijos tiekėjai sudarydami susitarimus nenumatė visų aplinkybių bei galimybių ir iš visų 2021 metams susitarimuose numatytų 329 ŠKP veiklų, 35,9 % priemonių neįgyvendino (į šį skaičių įskaičiuotos ir tiekėjų, kurie nepateikė metinių ataskaitų, ŠKP);
- Visi energijos tiekėjai įgyvendinant ŠKP per metus turėjo sumažinti energijos vartojimą nemažiau nei 1 %, tačiau tik 57 % visų tiekėjų (37 tiekėjai) išpildė šią sąlygą;
- Iš visų tiekėjų metinėse ataskaitose deklaruotų energijos sutaupymų (304,95 GWh), užskaityti energijos sutaupymai siekia 95,5 % (291,33 GWh). Atotrūkis tarp deklaruotų ir užskaitytų energijos sutaupymų (4,5 %) 2021 metais yra mažiausias lyginant su ankstesniais metais. Siekiant pasiekti geresnių rezultatų ir sumažinti išskylančius sunkumus įgyvendinant ŠKP, teikiami šie pasiūlymai:
- Rekomenduojama atlikti faktinio ŠKP rezultatyvumo tyrimą Lietuvoje, nes energijos sutaupymų kiekis yra apskaičiuojamas taikant teorinius koeficientus, adaptuotus iš kitų ES šalių narių praktikos. Nesant koeficientų, pagrįstų faktinio rezultatyvumo tyrimais, galima abejoti apskaičiuotų energijos sutaupymų patikimumu. Remiantis šio tyrimo rezultatais būtų galima patvirtinti arba pakoreguoti taikomų koeficientų vertes ir būtų sužinomas faktinis priemonių poveikis. Tai patikslintų sutaupyto energijos kiekį ir padėtų pagrindus suformuoti kokybinę vertinimo metodiką;
- Atsižvelgiant į energijos vartojimo sumažinimą, kurį siekiama sukurti taikant energijos vartotojų švietimo ir konsultavimo susitarimus ir šios priemonės naudojimo tęstinumą, reikalinga atlikti energijos vartotojų švietimo ir konsultavimo susitarimų priemonių faktinio rezultatyvumo tyrimą. Atsižvelgiant į ŠKP sukuriamą poveikį energijos vartojimo efektyvumo didinimo išipareigojimams, būtina nustatyti faktinį vartojimo pokytį, taikant regresinę šalies energetinių rodiklių analizę, pasinaudojant tiekėjų surenkama informacija apie energijos vartojimo duomenis (įtraukiant išmaniają apskaitą);
- Siekiant, kad vartotojai kuo ilgiau taikytų tiekėjų švietėjiškos ir konsultavimo veiklos patarimus, rekomenduojama tiekėjui kelis kartus per metus juos pakartoti/priminti. Tai labiausiai liečia vartotojų elgseną, dėl ko nesąmoningai

¹⁰ <https://www.ena.lt/uploads/PDF-EVE/Pazyma-apie-2021-SKP-veikla-3.pdf>

atliekami priešingi taupymui veiksmai. Patarimų/priemonių kartotinumai metų bėgyje ar įvairesnės sklaidos kanalai sąlygotų aukštesnį energijos sutaupymo efektyvumą, nes pakartota informacija ilgiau atsimenama ir didėja jos turinio pritaikymo tikimybė. Tiekėjai turėtų tai įvertinti ir imtis priemonių kiekvienais metais;

- Energetikos ministerija ir tiekėjai, pasirašydami susitarimus, turėtų įvertinti diegiamų priemonių sutaupymų efektą ir orientuotis į kompleksines priemones, kurios keičia vartotojų įpročius ir mažina galutinės energijos suvartojimą ilgesniam laikui;
- Pagal nacionalinį energetikos ir klimato srities veiksmų planą siekiant užtikrinti energijos efektyvumo tikslo pasiekimą, iki 2030 m. sutaupyti 3 TWh energijos, reikia labiau skatinti tiekėjus efektyviau taikyti ŠKP, taip pat taikyti inovatyvesnes priemones.¹¹

Švietimo ir konsultavimo priemonių įgyvendinimo gairės energijos tiekėjams¹²

VšĮ Lietuvos energetikos agentūra parengė dokumentą **Švietimo ir konsultavimo priemonių įgyvendinimo gairės energijos tiekėjams**. Šiame dokumente pateikiama informacija, kuri padės energijos tiekėjams geriau suprasti švietimo ir konsultavimo svarbą ir prasmę, veiksmingą švietimo ir konsultavimo priemonių (toliau – ŠKP) planavimą ir kūrimą, švietimo ir konsultavimo veiklos vykdymą, kiekvieno ŠKP tipo aprašymą, dažniausiai pasitaikančias klaidas ir kaip jų išvengti.

Dokumentas apžvelgia ŠKP įgyvendinimo praktikas ir esminius aspektus, kurie gali būti apibendrinti šiomis tematinėmis sritimis (1 pav.).

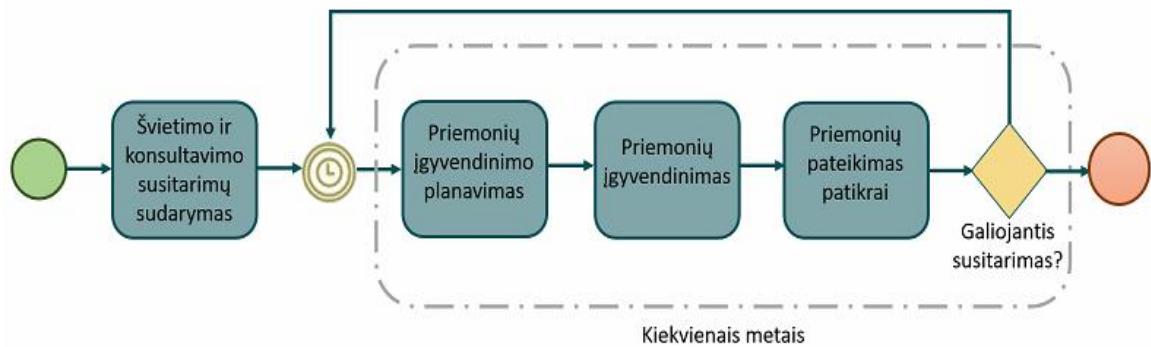


1 pav. Švietimo ir konsultavimo priemonių įgyvendinimo gairių tematinės sritys

Energijos tiekėjų vykdomą vartotojų švietimo ir konsultavimo procesą sudaro 4 kertiniai veiksmai (2 pav.).

¹¹ Ten pat, p. 15

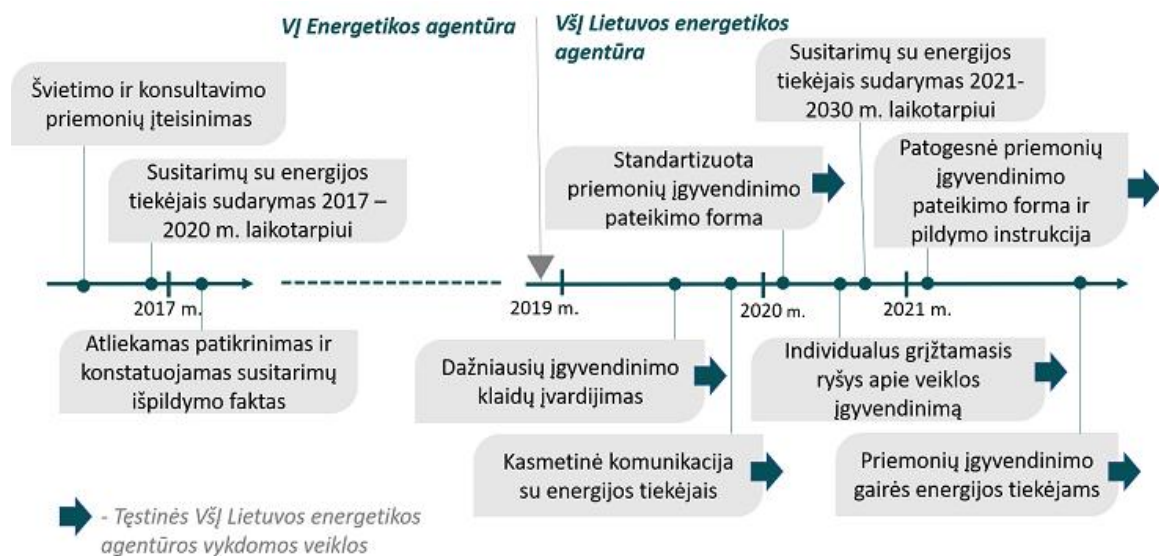
¹² <https://www.ena.lt/vartotoju-sk-susitarimai/>



2 pav. Energijos tiekėjų vykdomas vartotojų švietimo ir konsultavimo procesas

Procesas inicijuojamas pasirašant susitarimą tarp energijos tiekėjo ir Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos (vienkartinis proceso žingsnis). Šiuo susitarimu šalys suderina sąlygas ir preliminarų veiklos vykdymo planą. Tolimesni žingsniai yra vykdomi kiekvienais metais, kol galioja susitarimas.

Įgyvendinant Lietuvos Respublikos energijos vartojimo efektyvumo didinimo įstatymo 8 str. nuostatas ir vadovaujantis Švietimo konsultavimo susitarimų aprašu, 2017 m. pradėta vartotojų švietimo ir konsultavimo veikla. Vykdamas švietimo ir konsultavimo susitarimus, į vartotojų elgsenos keitimą ir energijos vartojimo efektyvumo didinimą orientuotos vartotojų ŠKP ir jų įgyvendinimas yra nuolatos tobulinami. 3 pav. pateikiama švietimo ir konsultavimo susitarimų įgyvendinimo nuo 2017 m. raida.



3 pav. Švietimo ir konsultavimo susitarimų įgyvendinimo nuo 2017 m. raida.¹³

Švietimo ir konsultavimo priemonių (toliau – priemonės) taikymas yra vienas būdų, kaip skatinant galutinių energijos vartotojų sąmoningumą bei darant įtaką jų elgsenai, įpročiams, didinti energijos vartojimo efektyvumą. Energijos tiekimo įmonės (toliau –

¹³ <https://www.ena.lt/vartotoju-sk-susitarimai/>

tiekJai) nuo 2017 metų vykdo švietimo ir konsultavimo veiklas galutiniams vartotojams ir jau skaičiuojama virš 200 GWh energijos sutaupymų. Švietimo ir konsultavimo veiklos yra tęstinės, numatomas ir po 2030 metų, įgyvendinant energijos vartojimo efektyvumo didinimo politiką valstybėje ir siekiant ambicingų ES išskeltų tikslų.

Skatindama didesnę tiekėjų švietimo ir konsultavimo veiklų rezultatyvumą, VšĮ Lietuvos energetikos agentūra (toliau – Agentūra) pateikia/siūlo minimalius veiksmus/priemones kiekvienam tiekėjui, siekiančiam tinkamo susitarimų su Lietuvos Respublikos energetikos ministerija įgyvendinimo.

Minimalių pastangų priemonių paketas	Energijos taupymo koeficientas		
	Šilumos sektorius	Elektros energijos sektorius	Dujų sektorius
1. Palyginamosios analizės vartotojų grupėje kartu su energijos taupymo patarimais teikimas spaudinyje	0,005	0,005	0,005
2. Informacijos skelbimas interneto svetainėje	0,0025	0,0025	0,0025
3. Informacijos skelbimas spaudoje arba informacijos skelbimas televizijoje	0,002	0,0025	0,002
4. Viešinio renginys, apimantis energijos vartojimo efektyvumo didinimą	0,002	0,002	0,002

Užtikrinant tiekėjų įgyvendinamų priemonių taikymo skaidrumą ir atsekamumą būtinas vykdomos veiklos dokumentavimas. Agentūra pateikia rekomendacijas dažniausiai taikomoms priemonėms formuoti ir pagrįsti:¹⁴

1. Palyginamosios analizės vartotojų grupėje kartu su energijos taupymo patarimais teikimas spaudinyje (priedas prie sąskaitos)

Palyginamosios analizės vartotojų grupėje metu tiriama, kodėl efektyviai energiją vartojančiais laikomi objektai pasiekia tokių gerų rezultatų, ir aprašoma, kokią metodiką, praktiką energijos taupymo srityje jie naudoja. Palyginamoji analizė teikiama tik spaudinyje (priedas prie sąskaitos) ir **būtinai su konkrečiais energijos taupymo patarimais** vartotojams.

Rekomenduojame Agentūrai pateikti šiuos dokumentus:

- Spaudinys su palyginamąja analize ir patarimais vartotojams (priedas prie sąskaitos);

¹⁴ <https://www.ena.lt/vartotoju-sk-susitarimai/>

- Sandorio su spaustuvės atstovais dokumentas ar tiekėjo patvirtintas įmonės vidaus dokumentas

2. Informacijos skelbimas interneto svetainėje

Tiekėjas interneto svetainėje skelbia aktualius bendruosius energijos taupymo patarimus vartotojams, šiuos patarimus siūloma aprašyti detaliau. Siūlome vengti nuorodų į informaciją kitų organizacijų internetinėse svetainėse. Jei tiekėjas interneto svetainėje **tik** informuoja apie artėjančius/įvykusius seminarus ar praneša, kad pateikė straipsnį regioninėje spaudoje energijos vartojimo efektyvumo gerinimo tema, tai labai sveikintina, tačiau kaip atskira švietimo ir konsultavimo priemonė nevertinama.

Rekomenduojame Agentūrai pateikti šiuos dokumentus:

- Tiekėjo internetinėje svetainėje pateiktas informacijos energijos taupymo tema tekstas (ar kita medžiaga) ir nuoroda į šią informaciją.

3. Informacijos skelbimas spaudoje arba informacijos skelbimas televizijoje

Spaudoje pateikiamas išsamus tekstas energijos taupymo tema, suprantamas kiekvienam energijos vartotojui. Spaudoje (laikraščiuose, žurnaluose ir pan.) pateikiamų nuorodų į internetines svetaines, kvietimų į vyksiančius seminarus ar mokymus, jeigu nėra pridėtų aktualių taupymo patarimų vartotojams, pripažinti tinkama priemone negalima.

Rekomenduojame Agentūrai pateikti šiuos dokumentus:

- Straipsnis spaudoje (laikraštyje, žurnale ir pan.).

Energijos taupymo patarimai bei informacija vartotojams skelbiama televizijos laidoje ar reklamos pobūdžio. Filmuota informacija/medžiaga įkelta interneto platformose priskiriama kitam švietimo ir konsultavimo priemonės tipui.

Rekomenduojame Agentūrai pateikti šiuos dokumentus:

- Televizijos laidos įrašas ar nuoroda į televizijos laidą internete;
- Sandorio su televizijos atstovais dokumentas.

4. Viešinimo renginys, apimantis energijos vartojimo efektyvumo didinimą

Informacijos viešinimo renginys turi nagrinėti energijos vartojimo efektyvumo didinimo temas ir būti orientuotas į vartotojų, kuriai aktuali ši informacija, tikslinę grupę. Viešinimo renginio metu pateikiama informacija yra daugiau teorinio pobūdžio – konkrečia tema.

Energijos tiekėjas teikdamas Agentūrai metinę ataskaitą ir norėdamas pagrįsti priemonės įgyvendinimą, turi pateikti įvykusio viešinimo renginio aprašymą bei renginio metu pateiktos informacijos apžvalgą, santrauką. Taip pat turi būti pateikti viešinimo renginio faktą bei dalyvių skaičių pagrindžiantys dokumentai.

◆ Bendrieji patarimai:

- Švietimo ir konsultavimo priemonės privalo būti taikomos galutiniams energijos vartotojams
- Švietimo ir konsultavimo priemonės tipas, teikiama informacija, turi būti pritaikyti konkrečiai tikslinei galutinių vartotojų grupei, o ne atvirksčiai – bandant pritaikyti pasirinktą priemonę netinkamai tikslinei grupei
- Planuojant priemonę iš pat pradžių numatyti kaip bus fiksuojamas jos įgyvendinimo faktas, kokie dokumentai ar informacija bus teikiami VŠĮ Lietuvos energetikos agentūrai
- Nurodyti tikslų atsiskaitomuoju laikotarpiu tikslinei galutinių energijos vartotojų grupei pateiktą energijos kiekį, kiekvienai tikslinei grupei atskirai

◆ Patarimai dėl energijos tiekėjų švietimo ir konsultavimo priemonių:

- Teikiama informacija turi būti aiški, aktuali ir naudinga tai tikslinei galutinių vartotojų grupei, kuriai ji skirta
- Švietimo ir konsultavimo informacija turi būti atnaujinama kasmet, nes vartotojų elgsenos pokyčius skatinančių priemonių gyvavimo laikotarpis yra vieneri metai
- Skirtingais informacijos kanalais teikiamų konsultacijų turinys, priklausomai nuo galutinių vartotojų tikslinės grupės, turi būti skirtingas

VARTOTOJŲ ŠVIETIMO KAINODAROS REGULIAVIMO APIBRĖŽIMAS

Energetikos tiekimo paslaugų vartotojų švietimo sąnaudos Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 6 straipsnio 22 punkto įstatyminėmis normomis yra pripažįstamos kaip pagrįstos sąnaudos, kurios yra įtraukiamos į reguliuojamos kainodaros poįstatyminius teisės aktus. LR energetikos ministro 2017 m. rugpjūčio 25 d. Įsakymu Nr. 1-221 Dėl Energijos vartotojų švietimo ir konsultavimo susitarimų sudarymo tvarkos aprašo patvirtinimo nustatytoje Energijos vartotojų švietimo ir konsultavimo priemonių ataskaitos formoje yra nurodyta privaloma informacija: Išlaidos švietimo ir konsultavimo priemonei įgyvendinti, Eur.

Išvados dėl kainodaros apibrėžimo:

1. Išlaidos vartotojų švietimo ir konsultavimo priemonei įgyvendinti yra įtraukiamos į reguliuojamų kainų/tarifų ekonominį pagrindimą ir yra pripažįstamos kaip pagrindžiamos.
2. Pункte 1 nurodytų vartotojų švietimo ir konsultavimo išlaidų detalizacija tikslu pavesti dalį ar visas švietimo apimtis įgaliotam NVO, gali būti grindžiama viešųjų paslaugų tiekėjo licencijos turėtojo ir konkrečios NVO dvišale sutartimi ir/arba trišale sutartimi, dalyvaujant vietos savivaldos įgaliotam asmeniui (pvz. Savivaldybės administracijos atstovui ir/ar savivaldybės NVO tarybos įgaliotam asmeniui).

2. TYRIMO METODOLOGIJOS APRAŠYMAS IR ADAPTACIJA KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ ENERGETINIO SKURDO TYRIMAMS

Socialinių reikalų ir darbo ministerijos specialistai teigia, kad žmonių, kurie kreipėsi dėl būsto šildymo ir vandens išlaidų kompensacijų rugsėjo–spalio mėnesiais, skaičius didžiuosiuose šalies miestuose išaugo 2 kartus. Pavyzdžiui, Vilniuje prašymų skaičius išaugo beveik 3 kartus (31 911) palyginti su pernai tuo pačiu metu (11 380), o Klaipėdoje – daugiau nei 2 kartus (šiomet – 4 875, o pernai – 2 144). 2022 m. I–III ketvirčiu duomenimis, vidutiniškai per mėnesį būsto šildymo, geriamojo ir karšto vandens išlaidų kompensacijas gavo apie 153 tūkst. asmenų (5,5 proc. visų šalies gyventojų), bendras (unikalus) gavėjų skaičius per šį laikotarpį sudarė apie 273,8 tūkst. asmenų (9,8 proc. visų šalies gyventojų). Palyginti su 2021 m. I–III ketvirčiu, vidutiniškai gavėjų skaičius per mėnesį išaugo 60,5 proc. Prognozuojama, kad dėl išaugusių energijos išteklių kainų 2022/2023 m. šildymo sezoną kompensacijų už šildymą gavėjų ratas prasiplės maždaug ketvirtadaliu, o atsižvelgiant į dujų ir elektros kainų augimą – gali net iki trečdaliu.¹⁵

Europos Parlamento ir Tarybos Direktyvos (ES) 2019/944 Dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2012/27/ES, naujos redakcijos¹⁶ antrame skyriuje yra detalizuota elektros energijos vartotojų apsaugos samprata. Šio Tyrimo dalyku laikome nurodytos Direktyvos teisinio reguliavimo adaptacija komunalinių paslaugų vartotojams, nagrinėjamu Lietuvos atveju - elektros energijos, centralizuotos šilumos ir karšto vandens bei gamtinių dujų namų ūkių vartotojams. Tyrimo metodologijos apibrėžimui svarbu išnagrinėti Direktyvos imperatyvus ir/ar rekomendacijas sietinas su namų ūkių vartotojų energetinio skurdo valdymu ir tokių vartotojų švietimu.

Direktyvos 10 str. 10 ir 11 dalyse nustatyta, kad <10. Kai pagal 27 straipsnį valstybių narių priimtų nuostatų pagrindu naudojamos universaliosiomis paslaugomis, galutiniai vartotojai turi būti informuoti apie jų teises, susijusias su universaliosiomis paslaugomis. 11. Tiekėjai namų ūkio vartotojams iš anksto prieš planuojamą atjungimą suteikia tinkamą informaciją apie alternatyvias priemones atjungimui. Tokiomis alternatyviomis priemonėmis galima nurodyti paramos šaltinius siekiant išvengti atjungimo, išankstinio mokėjimo sistemas, energijos vartojimo auditus, konsultavimo energijos klausimais paslaugas, alternatyvius mokėjimo planus, patarimus dėl skolos valdymo arba atjungimo moratoriumą ir vartotojams, kuriems gresia atjungimas, neturi būti sudaryta papildomų išlaidų.>

Direktyvos 11 str. 2 dalimi nustatyta, kad <2. Valstybės narės užtikrina, kad tiekėjai visapusiškai informuotų galutinius vartotojus apie tokių dinamiškos elektros energijos kainos sutarčių teikiamas galimybes, su jomis susijusias išlaidas ir jų keliamą riziką, taip pat užtikrina, kad būtų reikalaujama, jog tiekėjai atitinkamai pateiktų informaciją galutiniams vartotojams, įskaitant apie poreikį įrengti tinkamus elektros energijos skaitiklius. Reguliavimo institucijos stebi rinkos raidą ir vertina riziką, kurią gali kelti nauji produktai ir paslaugos bei sprendžia su piktnaudžiavimu susijusias problemas.>

¹⁵ <https://www.tv3.lt/naujiena/verslas/itaria-kad-specialiai-neskiria-kompensaciju-sildymui-valdininkai-kaltina-pacius-gyventojus-n1207078?priority=2>

¹⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0944&from=EN#d1e1780-125-1>

Direktyvos 12 str. 1 dalimi nustatyta, kad <1. Tiekėjo arba telkimu užsiimančio rinkos dalyvio keitimas turi būti atliekamas per kaip įmanoma trumpesnę laiką. Valstybės narės užtikrina, kad vartotojai, norintys pakeisti tiekėjus arba telkimu užsiimančius rinkos dalyvius, laikydamiesi sutarties sąlygų, turėtų teisę tai padaryti per daugiausia tris savaites nuo prašymo pateikimo datos. Ne vėliau kaip 2026 m. pakeisti tiekėją techniškai turės trukti ne ilgiau kaip 24 valandas ir tai bus įmanoma padaryti bet kurią darbo dieną.>.

Direktyvos 18 str. 5 dalimi nustatyta, kad <5. Valstybės narės konsultuojasi su vartotojų organizacijomis, kai jos svarsto sąskaitų turinio reikalavimų pakeitimus.>.

Direktyvos 28 str. 1 ir 2 dalimis apibrėžia pažeidžiamų vartotojų sąvoką kaip <1. Valstybės narės imasi tinkamų priemonių vartotojams apsaugoti ir visų pirma užtikrina, kad būtų taikomos adekvačios priemonės pažeidžiamiems vartotojams apsaugoti. Šiomis aplinkybėmis kiekviena valstybė narė apibrėžia pažeidžiamų vartotojų sąvoką, kuri gali būti susijusi su energijos nepriteklumi ir, inter alia, su draudimu kritiniais atvejais tokiems vartotojams atjungti elektros energijos tiekimą. Sąvoka „pažeidžiami vartotojai“ gali apimti pajamų lygį, iš disponuojamųjų pajamų energijai skiriamas išlaidas, namų energijos vartojimo efektyvumą, kritinę priklausomybę nuo elektrinių prietaisų dėl sveikatos priežasčių, amžių ir kitus kriterijus. Valstybės narės užtikrina, kad būtų paisoma su pažeidžiamais vartotojais susijusių teisių ir pareigų. Visų pirma jos imasi priemonių atokiose vietovėse esantiems vartotojams apsaugoti. Jos užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį, ypač susijusį su sutarties sąlygų, bendros informacijos ir ginčų sprendimo mechanizmu skaidrumu.

2. Valstybės narės imasi tinkamų priemonių, kurios skirtos energijos nepritekliaus, nustatyto pagal Reglamento (ES) 2018/1999 3 straipsnio 3 dalies d punktą, klausimams spręsti, įskaitant kovą su skurdu platesniu mastu, kaip antai socialinės apsaugos sistemos lengvatų, skirtų užtikrinti reikiamą tiekimą pažeidžiamiems vartotojams, teikimas arba paramos, siekiant didinti energijos vartojimo efektyvumą, teikimas. Tokios priemonės netrukdo veiksmingai atverti rinkos, kaip nustatyta 4 straipsnyje, ar jai veikti ir prireikus apie jas pranešama Komisijai laikantis 9 straipsnio 4 dalies. Į tokius pranešimus taip pat gali būti įtraukiamos priemonės, kurių imtasi bendrojoje socialinės apsaugos sistemoje.>.

Direktyvos 29 str. kalbama apie nepritekliaus valstybinį reguliavimą kaip <Valstybės narės, nustatydamos energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių skaičių pagal Reglamento (ES) 2018/1999 3 straipsnio 3 dalies d punktą, nustato ir paskelbia kriterijų rinkinį, kuris gali apimti mažas pajamas, dideles iš disponuojamųjų pajamų energijai skiriamas išlaidas ir žemą energijos vartojimo efektyvumą.

Šiuo klausimu ir pagal 5 straipsnio 5 dalį Komisija pateikia gaires dėl didelio energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių skaičiaus apibrėžties, remdamasi prielaida, kad bet koks namų ūkių energijos nepriteklis gali būti laikomas dideliu.>.

Direktyvos 5 str. 2-5 dalyse apibrėžia valstybės paramą energijos nepritekliaus atveju kaip <2. Valstybės narės užtikrina elektros energijos nepriteklių patiriančių ir pažeidžiamų namų ūkių vartotojų apsaugą pagal 28 ir 29 straipsnius, imdamosi socialinės politikos ar kitų priemonių, išskyrus valstybės intervencijos priemones nustatant elektros energijos tiekimo kainas. 3. Nukrypstant nuo 1 ir 2 dalių, valstybės narės gali taikyti valstybės intervencines priemones nustatant kainas

elektros energijos tiekimo elektros energijos nepriteklių patiriantiems ar pažeidžiamiems namų ūkio vartotojams. Tokioms valstybės intervencinėms priemonėms taikomos sąlygos, nustatytos 4 ir 5 dalyse. 4. Valstybės intervencinėmis priemonėmis nustatant elektros energijos tiekimo kainas:

- a) turi būti siekiama visuotinės ekonominės svarbos tikslo ir jos neturi viršyti to, kas yra būtina pasiekti tą visuotinės ekonominės svarbos tikslą;*
- b) jos turi būti aiškiai apibrėžtos, skaidrios, nediskriminacinės ir patikrinamos;*
- c) užtikrinti Sąjungos elektros energijos įmonėms vienodą prieigą prie vartotojų;*
- d) turi būti ribotos trukmės ir proporcingos naudos gavėjų atžvilgiu;*
- e) dėl jų rinkos dalyviai neturėtų patirti papildomų išlaidų diskriminaciniu būdu.*

5. Visos valstybės narės, taikančios valstybės intervencines priemones nustatant elektros energijos tiekimo kainas pagal šio straipsnio 3 dalį, taip pat turi laikytis Reglamento (ES) 2018/1999 3 straipsnio 3 dalies d punkto ir 24 straipsnio, nepriklausomai nuo to, ar atitinkama valstybė narė turi didelį energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių skaičių.>.

Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo planas „Naujos kartos Lietuva“¹⁷. Įgyvendinama Žaliąjį kursą Lietuva vienu metu turi spręsti multidimensinius iššūkius, susijusius su šalies nacionaliniu saugumu, šalies energetine ir žaliavų nepriklausomybe, aukštos gyvenimo kokybės išlaikymu, konkurencingumo didinimu ir siekiu užtikrinti gamtos pusiausvyrą. Europos Komisijos komunikate „Europos žaliasis kursas“¹ siūlomos iniciatyvos, skirtos visiems ūkio sektoriams transformuoti siekiant ES ekonomikos neutralumo klimatui tikslo iki 2050 m. Remiantis Europos Komisijos ataskaita Lietuvai², aplinkosaugos srityje Lietuvai daugiausia sunkumų kyla dėl neefektyvaus išteklių naudojimo bei didelio energijos intensyvumo. Daugiabučiai gyvenamieji pastatai Lietuvoje sunaudoja daugiausia, t. y. 54 %, galutinės suvartojamos šilumos energijos. Būtent šioje srityje, kuri sudaro 60 % visų Lietuvos pastatų fondo pagal plotą, yra didžiausias šilumos energijos kiekio taupymo potencialas. Siekiant spręsti šį iššūkį, „Naujos kartos Lietuvos“ plane numatyta skatinti renovacijos valdysenos bei administravimo reformas ir inovatyvų renovacijos procesą, pasitelkiant organines medžiagas. Didelis dėmesys bus skiriamas pastatų renovacijos procesams tobulinti, išnaudojant skaitmenizuotas serijinės pastatų renovacijos pranašumus, plačiau diegiant kompleksinį požiūrį į gyvenamąją aplinką, skatinant klimatui ir aplinkai palankią statybos sektoriaus ir produktų transformaciją: bus skatinama žalioji pastatų renovacija, darnios statybos produktai ir paslaugos. Siekiamas tikslas yra didinti energijos vartojimo efektyvumą ir pradėti renovacijos bangą Lietuvoje, kuri užtikrintų, jog per metus būtų renovuojama 1 000 daugiabučių.

Nuo 2022 m. sausio 1 d. turi būti teikiama tik akredituota socialinė priežiūra.

Naujos kartos Lietuva NPP 6 tikslas: sutaupyta pastatų ūkyje energijos kiekis 2021– 2030 m. 10366,02 GWh; pasiekti šį tikslą per 2021– 2030 m. laikotarpį reikalinga renovuoti apie 9 500 daugiabučių namų, atitinkamai į daugiabučių namų renovaciją investuoti 3,3 mlrd. € . Įgyvendinamos veiklos tiesiogiai prisidės prie ES pavyzdinės iniciatyvos „Renovacijos banga“; Optimizuota renovacijos metodinės pagalbos ir administravimo sistema; Sukurtas Lietuvos pastatų duomenų bankas; Prisidėti prie 48 statybos įmonės gebėjimų įgyvendinti žaliosios renovacijos projektus;

¹⁷ Žr. 2 dalies Priedus: Priedas 1

Sukurti standartizuotų modulinę konstrukcijų iš organinių medžiagų gamybos pajėgumai MVĮ, siekiantys 750 tūkst. m² per metus; Įteisinti pažangios kvartalinės renovacijos principai, naudojant modulines izoliacines sistemas iš organinių žaliavų ir įdiegiant skaitmenines statinio gyvavimo ciklo valdymo (BIM) technologijas; Taikant inovatyvias technologijas papildomai renovuota bent 1 290 tūkst. m² daugiabučių namų ploto; Parengti ir ekspertuoti 4–8 energinio efektyvumo didinimo, naudojant modulines izoliacines sistemas iš organinių žaliavų, techninių projektų sprendiniai; Įgyvendinti 8 demonstraciniai žaliosios renovacijos projektai.

REKOMENDACIJOS DĖL TYRIMO METODOLOGIJOS

1. Tyrimo taikinius elektros energetikos, centralizuotos šilumos ir gamtinių dujų sektorius grupuoti pagal indikatorius (Molėtų rajono, Širvintų rajono ir Ukmergės rajono rinkos):

1.1. Energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių kiekybinis rodiklis (skaičius); jo dinamika.

1.2. Energijos nepriteklių patiriančių namų ūkiams suteiktos ir/ar pasiūlytos nepriteklių mažinančios ir/ar kompensuojančios priemonės.

1.3. Energijos nepriteklių patiriančių namų ūkiams skirtų priemonių sąsajumas su ES ir Lietuvos Respublikos žaliaja transformacija, “Naujos kartos Lietuva” planu.

2. Vartotojų pasitenkinimo elektros energetikos, centralizuotos šilumos ir gamtinių dujų sektoriuose identifikavimas (Molėtų rajono, Širvintų rajono ir Ukmergės rajono rinkos).

3. Taikyti žemiau pateikiamos formos tyrimo sąvado lentelės formą:

VARTOTOJŲ ŠVIETIMO TYRIMO RODIKLIŲ SUVESTINĖ LENTELĖ

Tyrimo taikiniai	Vietos savivaldos (tarybų, merų, administracijos, NVO tarybos) sektoriaus sritis	Komunalinių paslaugų tiekėjų sektoriaus sritis
1. Komunalinių paslaugų vartotojų švietimo problematikos sampratos identifikacija	<u>Mero ataskaita:</u> <u>Administracijos ataskaita:</u> <u>NVO ataskaitos:</u>	<u>Šilumos tiekimas:</u> <u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u> <u>Administravimas:</u>

		<u>Gamtinių dujų tiekimas:</u> <u>Elektros tiekimas:</u>
2. Energetinio skurdo liečiamų namų ūkių identifikacija	<u>Mero ataskaita:</u> <u>Administracijos ataskaita:</u> <u>NVO ataskaitos:</u>	<u>Šilumos tiekimas:</u> <u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u> <u>Administravimas:</u> <u>Gamtinių dujų tiekimas:</u> <u>Elektros tiekimas:</u>
3. Energetinį skurdą mažinančių priemonių taikymas	<u>Mero ataskaita:</u> <u>Administracijos ataskaita:</u> <u>NVO ataskaitos:</u>	<u>Šilumos tiekimas:</u> <u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u> <u>Administravimas:</u> <u>Gamtinių dujų tiekimas:</u> <u>Elektros tiekimas:</u>

<p>4. Taikytų priemonių sąsajumas su žaliuoju kursu</p>	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p><u>Administravimas:</u></p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p>
<p>5. Energetinio skurdo dinamikos identifikacija</p>	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p><u>Administravimas:</u></p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p>

2 DALIES PRIEDAI

Priedas 1: Naujos kartos Lietuva planas.



Naujos kartos Lietuva planas.pdf

Priedas 2: Europos Parlamento ir Tarybos Direktyvos (ES) 2019/944 Dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2012/27/ES, naujos redakcijos 2 skyriaus “Galių suteikimas vartotojams ir jų apsauga” tekstas¹⁸:

II SKYRIUS

GALIŲ SUTEIKIMAS VARTOTOJAMS IR JŲ APSAUGA

10 straipsnis

Pagrindinės sutartinės teisės

1. Valstybės narės užtikrina, kad tiekėjui sutikus visi galutiniai vartotojai turėtų teisę iš jo gauti elektros energiją nepaisant to, kurioje valstybėje narėje tiekėjas įregistruotas, su sąlyga, kad tiekėjas laikosi taikytinų prekybos ir balansavimo taisyklių. Tuo atžvilgiu valstybės narės imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad taikant administracines procedūras nebūtų diskriminuojami kitoje valstybėje narėje jau įregistruoti tiekėjai.
2. Nedarant poveikio Sąjungos taisyklėms dėl vartotojų apsaugos, ypač Europos Parlamento ir Tarybos direktyvai 2011/83/ES [\(9\)](#) ir Tarybos direktyvai 93/13/EEB [\(9\)](#), valstybės narės užtikrina, kad galutiniai vartotojai turėtų šio straipsnio 3–12 dalyse numatytas teises.
3. Galutiniai vartotojai turi teisę sudaryti sutartį su savo tiekėju, kurioje nurodoma:
 - a) tiekėjo tapatybė ir adresas;
 - b) teikiamos paslaugos, siūlomas paslaugų kokybės lygis, taip pat pradinio prijungimo terminas;
 - c) siūlomų techninės priežiūros paslaugų rūšys;
 - d) priemonės, kurias naudojant galima gauti naujausią informaciją apie visus taikomus tarifus, mokesčius už techninę priežiūrą ir susietus produktus arba paslaugas;
 - e) sutarties galiojimo laikotarpis, paslaugų, įskaitant produktus ar paslaugas, susietas su tomis paslaugomis, teikimo atnaujinimo ir sutarties nutraukimo sąlygos ir informacija, ar leistina be mokesčio nutraukti sutartį;
 - f) kompensavimas ir pinigų grąžinimo tvarka tuo atveju, kai paslaugų kokybė neatitinka sutartyje nurodyto lygio, įskaitant netikslias ar vėluojančias sąskaitas;
 - g) metodas, kuriuo pradedamos neteisminio ginčų sprendimo procedūros pagal 26 straipsnį;
 - h) informacija apie vartotojų teises, įskaitant informaciją apie skundų nagrinėjimą, ir

¹⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0944&from=EN#d1e1780-125-1>

visa šioje dalyje nurodyta informacija, kuri aiškiai pateikiama sąskaitose ar elektros energijos įmonės internetinėje svetainėje.

Vartotojų ir tiekėjų sutarčių sąlygos turi būti sąžiningos ir iš anksto gerai žinomos. Bet kuriuo atveju ši informacija turi būti pateikiama prieš sudarant ar patvirtinant sutartį. Jei sutartys sudaromos per tarpininkus, su šioje dalyje nustatytais klausimais susijusi informacija taip pat turi būti pateikta prieš sutarties sudarymą.

Galutiniams vartotojams pagrindinių sutarties sąlygų santrauka pateikiama matomai ir glausta bei aiškia kalba.

4. Galutiniai vartotojai tinkamai informuojami apie ketinimą pakeisti sutarties sąlygas, ir juos apie tai informuojant, jiems pranešama apie jų teisę nutraukti sutartį. Tiekėjai savo galutiniams vartotojams apie tiekimo kainos pakeitimą ir apie to pakeitimo priežastis ir sąlygas bei apimtį skaidriai bei suprantamu būdu praneša tiesiogiai ir tinkamu laiku, ne vėliau kaip likus dviem savaitėms, o namų ūkio vartotojų atveju – ne vėliau nei likus vienam mėnesiui iki pakeitimo įsigaliojimo. Valstybės narės užtikrina, kad galutiniai vartotojai galėtų laisvai nutraukti sutartis, jei jie nesutinka su naujomis sutarties sąlygomis arba tiekimo kainos pakeitimais, apie kuriuos jiems pranešė tiekėjas.

5. Tiekėjai galutiniams vartotojams suteikia skaidrią informaciją apie taikomas kainas ir tarifus bei apie standartines sąlygas, susijusias su galimybe naudotis elektros energijos paslaugomis ir naudojimusi jomis.

6. Tiekėjai siūlo galutiniams vartotojams rinktis iš įvairių mokėjimo būdų. Tokiais mokėjimo būdais vartotojai neturi būti neteisingai diskriminuojami. Bet koks su mokėjimo metodais ar išankstinio mokėjimo sistemomis susijusių mokesčių skirtumas turi būti objektyvus, nediskriminacinis bei proporcingas ir neturi viršyti mokėtojo patiriamų tiesioginių išlaidų, kurios susidaro dėl konkretaus mokėjimo metodo ar išankstinio mokėjimo sistemos naudojimo neprieštaraujant Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2366 [62](#) straipsniui.

7. Taikant 6 dalį, namų ūkio vartotojai, kurie gali naudotis išankstinio mokėjimo sistemomis, dėl išankstinio mokėjimo sistemų neturi atsidurti nepalankioje padėtyje.

8. Tiekėjai galutiniams vartotojams siūlo sąžiningas ir skaidrias bendrąsias sąlygas, kurios teikiamos paprasta ir nedviprasmiška kalba ir jose neturi būti nesutartinių kliūčių, trukdančių vartotojui pasinaudoti savo teisėmis, pavyzdžiui, perteklinė sutarties dokumentacija. Vartotojai turi būti apsaugoti nuo nesažiningų ar klaidinančių pardavimo metodų.

9. Galutiniai vartotojai turi teisę reikalauti, kad jų tiekėjai teiktų geros kokybės paslaugas ir tinkamai nagrinėtų skundus. Tiekėjai skundus nagrinėja nesudėtingu būdu, sąžiningai ir operatyviai.

10. Kai pagal 27 straipsnį valstybių narių priimtų nuostatų pagrindu naudojamosi universaliosiomis paslaugomis, galutiniai vartotojai turi būti informuoti apie jų teises, susijusias su universaliosiomis paslaugomis.

11. Tiekėjai namų ūkio vartotojams iš anksto prieš planuojamą atjungimą suteikia tinkamą informaciją apie alternatyvias priemones atjungimui. Tokiomis alternatyviomis priemonėmis galima nurodyti paramos šaltinius siekiant išvengti atjungimo, išankstinio mokėjimo sistemas, energijos vartojimo auditus, konsultavimo energijos klausimais paslaugas, alternatyvius mokėjimo planus, patarimus dėl skolos

valdymo arba atjungimo moratoriumą ir vartotojams, kuriems gresia atjungimas, neturi būti sudaryta papildomų išlaidų.

12. Vartotojams pakeitus tiekėją, tiekėjai galutiniams vartotojams pateikia galutinę uždarymo sąskaitą ne vėliau kaip praėjus šešioms savaitėms po tokio pakeitimo.

11 straipsnis

Teisė sudaryti dinamiškos elektros energijos kainos sutartį

1. Valstybės narės užtikrina, kad nacionalinė reguliavimo sistema suteiktų tiekėjams galimybę pasiūlyti dinamiškos elektros energijos kainos sutartis. Valstybės narės užtikrina, kad galutiniai vartotojai, įsirengę pažangų skaitiklį, galėtų bent vieno tiekėjo prašyti sudaryti dinamiškos elektros energijos kainos sutartį ir to prašyti kiekvieno tiekėjo, turinčio daugiau nei 200 000 galutinių vartotojų.

2. Valstybės narės užtikrina, kad tiekėjai visapusiškai informuotų galutinius vartotojus apie tokių dinamiškos elektros energijos kainos sutarčių teikiamas galimybes, su jomis susijusias išlaidas ir jų keliamą riziką, taip pat užtikrina, kad būtų reikalaujama, jog tiekėjai atitinkamai pateiktų informaciją galutiniams vartotojams, įskaitant apie poreikį įrengti tinkamus elektros energijos skaitiklius. Reguliavimo institucijos stebi rinkos raidą ir vertina riziką, kurią gali kelti nauji produktai ir paslaugos bei sprendžia su piktnaudžiavimu susijusias problemas.

3. Tiekėjai turi gauti kiekvieno galutinio vartotojo sutikimą prieš tam vartotojui pakeičiant savo sutartį dinamiškos elektros energijos kainos sutartimi.

4. Ne mažiau kaip dešimt metų po dinamiškos elektros energijos kainos sutarčių atsiradimo valstybės narės arba jų reguliavimo institucijos vykdo tokių sutarčių pagrindinių pokyčių, įskaitant pasiūlymus rinkoje ir poveikį vartotojų sąskaitoms, bei ypač kainų svyravimo lygio stebėseną ir kasmet apie tai teikia ataskaitas.

12 straipsnis

Keitimo teisė ir tiekėjo pakeitimo mokesčių taisyklės

1. Tiekėjo arba telkimu užsiimančio rinkos dalyvio keitimas turi būti atliekamas per kaip įmanoma trumpesnį laiką. Valstybės narės užtikrina, kad vartotojai, norintys pakeisti tiekėjus arba telkimu užsiimančius rinkos dalyvius, laikydamiesi sutarties sąlygų, turėtų teisę tai padaryti per daugiausia tris savaites nuo prašymo pateikimo datos. Ne vėliau kaip 2026 m. pakeisti tiekėją techniškai turės trukti ne ilgiau kaip 24 valandas ir tai bus įmanoma padaryti bet kurią darbo dieną.

2. Valstybės narės užtikrina, kad bent namų ūkio vartotojams ir mažosioms įmonėms nereikėtų mokėti jokių tiekėjo pakeitimo mokesčių.

3. Nukrypstant nuo 2 dalies, valstybės narės gali leisti tiekėjams arba telkimu užsiimantiems rinkos dalyviams taikyti sutarties nutraukimo mokesčius vartotojams, kai tie vartotojai savanoriškai nutraukia terminuotas elektros energijos tiekimo fiksuota kaina sutartis dar nepasibaigus jų galiojimui, su sąlyga, kad tokie mokesčiai yra numatyti sutartyje, kurią tas vartotojas savanoriškai sudarė, ir kad tokie mokesčiai aiškiai pranešami vartotojui prieš sudarant sutartį. Tokie mokesčiai turi būti proporcingi ir neturi viršyti tiesioginių ekonominių nuostolių, kuriuos dėl vartotojo sutarties nutraukimo patiria tiekėjas arba telkimu užsiimantis rinkos dalyvis, įskaitant bet kokių susietųjų investicijų ar paslaugų, kurios jau suteiktos vartotojui pagal sutartį,

išlaidas. Tiesioginių ekonominių nuostolių įrodinėjimo pareiga tenka tiekėjui arba telkimu užsiimančiam rinkos dalyviui, o leistinumą taikyti sutarties nutraukimo mokesčius stebi reguliavimo institucija arba kita kompetentinga nacionalinė institucija.

4. Valstybės narės užtikrina, kad teisė pakeisti tiekėją arba telkimu užsiimančius rinkos dalyvius vartotojams būtų suteikiama jų nediskriminuojant išlaidų, pastangų ir laiko požiūriu.

5. Namų ūkio vartotojai turi teisę dalyvauti kolektyvinio tiekėjo pakeitimo schemose. Valstybės narės pašalina visas reguliavimo ar administracines kliūtis kolektyviai pakeisti tiekėją ir kartu suteikia didžiausią vartotojų apsaugą, siekiant išvengti bet kokio piktnaudžiavimo.

13 straipsnis

Telkimo sutartis

1. Valstybės narės užtikrina, kad visi vartotojai turėtų galimybę savo nuožiūra pirkti ir parduoti elektros energijos paslaugas, įskaitant telkimą, išskyrus tiekimą, nepriklausomai nuo jų elektros energijos tiekimo sutarties ir nuo jų pasirinktos elektros energijos įmonės.

2. Valstybės narės užtikrina, kad galutiniam vartotojui pageidaujant sudaryti telkimo sutartį, galutinis vartotojas galėtų tai padaryti nereikalaujant galutinio vartotojo elektros energijos įmonės sutikimo.

Valstybės narės užtikrina, kad telkimu užsiimančios rinkos dalyviai išsamiai informuotų vartotojus apie jiems jų siūlomų pasirašyti sutarčių nuostatas ir sąlygas.

3. Valstybės narės užtikrina, kad galutiniai vartotojai turėtų teisę bent kartą per kiekvieną sąskaitų pateikimo laikotarpį vartotojo prašymu nemokamai gauti visus atitinkamus reguliavimo apkrova duomenis arba tiekto ir parduotos elektros energijos duomenis.

4. Valstybės narės užtikrina, kad 2 ir 3 dalyse nurodytos teisės galutiniams vartotojams būtų suteikiamos jų nediskriminuojant išlaidų, pastangų arba laiko požiūriu. Visų pirma valstybės narės užtikrina, kad vartotojams nebūtų taikomi jų tiekėjų diskriminaciniai techniniai ir administraciniai reikalavimai, procedūros ar mokesčiai priklausomai nuo to, ar jie yra sudarę sutartį su telkimu užsiimančiu rinkos dalyviu.

14 straipsnis

Palyginimo priemonės

1. Valstybės narės užtikrina, kad bent namų ūkio vartotojams ir labai mažoms įmonėms, kurių numatomas metinis suvartojimas yra mažesnis kaip 100 000 kWh, būtų suteikta galimybė nemokamai naudotis bent viena tiekėjų pasiūlymų palyginimo priemone, įskaitant pasiūlymus dėl dinamiškos elektros energijos kainos sutarčių. Vartotojai informuojami apie galimybę pasinaudoti tokiomis priemonėmis jų sąskaitose arba kitais būdais. Priemonės turi atitikti bent šiuos reikalavimus:

a) jos turi būti nepriklausomos nuo rinkos dalyvių ir jomis turi būti užtikrinama, kad paieškos rezultatų atžvilgiu elektros energijos įmonėms būtų taikomas vienodas režimas;

- b) turi būti aiškiai nurodoma, kam jos priklauso, taip pat nurodomas fizinis arba juridinis asmuo, administruojantis ir kontroliuojantis priemonės, bei informacija apie priemonių finansavimą;
- c) jose turi būti nustatyti aiškūs ir objektyvūs kriterijai, įskaitant paslaugas, kuriais turi būti grindžiamas palyginimas, ir jie turi būti atskleisti;
- d) informacija jose turi būti teikiama paprasta ir nedviprasmiška kalba;
- e) jose turi būti teikiama tiksli ir naujausia informacija ir nurodyta, kada buvo atliktas paskutinis atnaujinimas;
- f) jos turi būti prieinamos neįgaliesiems dėl pastebimumo, lengvo naudojimo, suprantamumo ir patvarumo;
- g) jose turi būti numatyta veiksminga pranešimo apie neteisingą informaciją apie paskelbtus pasiūlymus procedūra ir
- h) atliekant palyginimus ribojant asmens duomenis tokia apimtimi, kokia būtina palyginimui atlikti.

Valstybės narės užtikrina, kad bent viena priemonė apimtų visą rinką. Jeigu rinka apžvelgiama daugeliu priemonių, į tas priemones turi būti įtraukiama, kiek praktiškai įmanoma, kuo daugiau elektros energijos tiekimo pasiūlymų, apimančių ženklų rinkos dalį, ir, jei tos priemonės neapima visos rinkos, tai turi būti aiškiai nurodoma prieš pateikiant rezultatus.

2. 1 dalyje nurodytų priemonių veikimą gali užtikrinti bet kuris subjektas, įskaitant privačias bendroves ir valdžios institucijas ar įstaigas.

3. Valstybės narės paskiria kompetentingą instituciją, kuri bus atsakinga už patikimumo ženklo suteikimą palyginimo priemonėms, kurios tenkina 1 dalyje išdėstytus reikalavimus, ir kuri užtikrina, kad patikimumo ženklą turinčios palyginimo priemonės ir toliau tenkintų 1 dalyje išdėstytus reikalavimus. Ta institucija turi būti nepriklausoma nuo rinkos dalyvių ir palyginimo priemonių veikimą užtikrinančių subjektų.

4. Valstybės narės gali reikalauti, kad patikimumo ženklu pažymėtos palyginimo priemonės, nurodytos 1 dalyje, apimtų lyginamuosius kriterijus, susijusius su tiekėjų siūlomų paslaugų pobūdžiu.

5. Bet kurios rinkos dalyvių pasiūlymų palyginimo priemonės atžvilgiu galima prašyti suteikti patikimumo ženklą, pagal šį straipsnį savanorišku ir nediskriminaciniu pagrindu.

6. Nukrypstant nuo 3 ir 5 dalių, valstybės narės gali nuspręsti numatyti, kad palyginimo priemonėms nebūtų suteikiami patikimumo ženklai, jeigu valdžios institucija ar įstaiga užtikrina palyginimo priemonę, atitinkančią 1 dalyje nustatytus reikalavimus.

15 straipsnis

Aktyvieji vartotojai

1. Valstybės narės užtikrina, kad galutiniai vartotojai turėtų teisę veikti kaip aktyvieji vartotojai, netaikant jiems neproporcingų ar diskriminacinių techninių reikalavimų,

administracinių reikalavimų, procedūrų ir mokesčių bei sąnaudų neatitinkančių tinklo mokesčių.

2. Valstybės narės užtikrina, kad aktyvieji vartotojai:

- a) turėtų teisę veikti tiesiogiai arba per telkėjus;
- b) turėtų teisę parduoti pačių pasigamintą elektros energiją, be kita ko, pagal energijos pirkimo sutartis;
- c) turėtų teisę dalyvauti lankstumo schemose arba energijos vartojimo efektyvumo programose;
- d) turėtų teisę deleguoti jų veiklai reikalingų įrenginių valdymą, įskaitant įrengimą, eksploatavimą, duomenų tvarkymą ir techninę priežiūrą, trečiajai šaliai; be to delegavimo, trečioji šalis neturi būti laikoma aktyviuoju vartotoju;
- e) aktyviesiems vartotojams būtų taikomi sąnaudas atspindintys, skaidrūs ir nediskriminaciniai tinklo mokesčiai, kurie apskaitomi kaip atskirai už į tinklą tiekiamą ir iš tinklo vartojama elektros energija, laikantis šios direktyvos 59 straipsnio 9 dalies ir Reglamento (ES) 2019/943 18 straipsnio, užtikrinant, kad jie tinkamai ir subalansuotai prisidėtų prie bendrų sistemos išlaidų;
- f) būtų finansiškai atsakingi už disbalansą, kurį jie sukelia elektros energijos sistemoje; tiek, kiek jie yra už balansą atsakingos šalys arba deleguoja savo atsakomybę už balansavimą pagal Reglamento (ES) 2019/943 5 straipsnį.

3. Valstybės narės savo nacionalinėje teisėje gali nustatyti skirtingas nuostatas, taikomas individualiems ir kartu veikiantiems aktyviesiems vartotojams su sąlyga, kad visos teisės ir pareigos pagal šį straipsnį taikomos visiems aktyviesiems vartotojams. Bet koks skirtingas požiūris į kartu veikiančius aktyviuosius vartotojus turi būti proporcingas ir tinkamai pagrįstas.

4. Valstybės narės, kuriose galioja schemas, pagal kurias atskirai neapskaitoma į tinklą tiekiamą ir iš tinklo vartojama elektros energija, nesuteikia jokių naujų teisių pagal tokias schemas po 2023 m. gruodžio 31 d. Bet kuriuo atveju vartotojai, kuriems taikomos galiojančios sistemos, turi turėti galimybę pasirinkti naują schemą, pagal kurią kaip tinklo mokesčių apskaičiavimo pagrindas atskirai apskaitoma į tinklą tiekiamą ir iš tinklo vartojama elektros energija.

5. Valstybės narės užtikrina, kad aktyviesiems vartotojams, kuriems priklauso elektros energijos kaupimo įrenginiai:

- a) būtų suteikta teisė prisijungti prie tinklo per pagrįstą laiką po prašymo pateikimo su sąlyga, kad tenkinamos visos būtinos sąlygos, pavyzdžiui, atsakomybė už balansavimą ir tinkamas matavimas;
- b) nebūtų taikomi jokie dvigubi mokesčiai, įskaitant tinklo mokesčius, už saugomą elektros energiją, liekančią jų patalpose, ar teikiant lankstumo paslaugas sistemos operatoriams;
- c) nebūtų taikomi neproporcingi licencijavimo reikalavimai ar mokesčiai;
- d) būtų leidžiama vienu metu teikti kelias paslaugas, jei tai techniškai įmanoma.

16 straipsnis

Piliečių energetikos bendruomenės

1. Valstybės narės piliečių energetikos bendruomenėms nustato palankią reguliavimo sistemą, kuria užtikrinama, kad:

- a) dalyvavimas piliečių energetikos bendruomenėje būtų atviras ir savanoriškas;
- b) piliečių energetikos bendruomenės nariams ir akcininkams suteikiama teisė pasitraukti iš bendruomenės; tokiu atveju taikomas 12 straipsnis;
- c) piliečių energetikos bendruomenės nariai ir akcininkai neprarastų savo, kaip namų ūkio vartotojų arba aktyviųjų vartotojų, teisių ir pareigų;
- d) taikant reguliavimo institucijos vertinimu teisingą kompensaciją, atitinkami skirstymo sistemos operatoriai bendradarbiautų su piliečių energetikos bendruomenėmis, siekiant sudaryti palankesnes sąlygas elektros energijos perdavimui piliečių energetikos bendruomenėse;
- e) piliečių energetikos bendruomenėms būtų taikomos nediskriminacinės sąžiningos, proporcingos ir skaidrios procedūros ir mokesčiai, įskaitant registravimą ir licencijavimą, skaidrūs ir nediskriminaciniai bei sąnaudas atspindintys tinklo mokesčiai laikantis Reglamento (ES) 2019/943 18 straipsnio, užtikrinant, kad jos tinkamai ir subalansuotai prisidėtų prie bendro sistemos išlaidų pasidalijimo.

2. Valstybės narės gali palankioje reguliavimo sistemoje nustatyti, kad piliečių energetikos bendruomenėms:

- a) būtų galimas tarpvalstybinis dalyvavimas;
- b) turėtų teisę nuosavybės teise turėti, kurti, pirkti arba nuomoti skirstymo tinklus ir autonomiškai juos valdyti laikantis šio straipsnio 4 dalyje nustatytų sąlygų;
- c) būtų taikomos 38 straipsnio 2 dalyje numatytos išimties.

3. Valstybės narės užtikrina, kad:

- a) piliečių energetikos bendruomenės nediskriminacinėmis sąlygomis galėtų patekti į visas elektros energijos rinkas – tiesiogiai arba per telkėjus;
- b) piliečių energetikos bendruomenės veiktų nediskriminacinėmis ir proporcingomis sąlygomis veiklos, teisių ir pareigų, tenkančių joms kaip galutiniams vartotojams, gamintojams, tiekėjams, skirstymo sistemos operatoriams ar telkime dalyvaujantiems rinkos dalyviams, atžvilgiu;
- c) piliečių energetikos bendruomenės būtų finansiškai atsakingos už disbalansą, kurį jos sukelia elektros energijos sistemoje; tiek, kiek jos yra už balansą atsakingos šalys arba deleguoja savo atsakomybę už balansavimą pagal Reglamento (ES) 2019/943 5 straipsnį;
- d) piliečių energetikos bendruomenės pasigamintos elektros energijos vartojimo atžvilgiu būtų laikomos aktyviaisiais vartotojais, laikantis 15 straipsnio 2 dalies e punkto;
- e) piliečių energetikos bendruomenėms būtų suteikta teisė piliečių energetikos bendruomenės viduje organizuoti dalijimąsi elektros energija, pagaminama bendruomenei nuosavybės teise priklausančiuose gamybos įrenginiuose, laikantis kitų reikalavimų, nustatytų šiame straipsnyje ir su sąlyga, kad bendruomenės nariai, kaip galutiniai vartotojai, išlaiko savo teises ir pareigas.

Pirmos pastraipos e punkto tikslais, kai elektros energija dalijamasi, tai neturi daryti poveikio taikomiems tinklo mokesčiams, tarifams ir rinkliavoms, laikantis skaidrios

kompetentingos nacionalinės institucijos sukurtų paskirstytųjų energijos išteklių sąnaudų ir naudos analizės.

4. Valstybės narės gali nuspręsti piliečių energetikos bendruomenėms suteikti teisę valdyti skirstymo tinklus jų veiklos rajone ir nustatyti atitinkamas procedūras, nedarant poveikio IV skyriui ar kitoms taisyklėms ir nuostatom, taikomoms skirstymo sistemos operatoriams. Jeigu tokia teisė suteikiama, valstybės narės užtikrina, kad:

- a) piliečių energetikos bendruomenėms būtų suteikta teisė sudaryti susitarimą dėl jų tinklo eksploatavimo su atitinkamu skirstymo sistemos operatoriumi arba perdavimo sistemos operatoriumi, prie kurio prijungtas jų tinklas;
- b) piliečių energetikos bendruomenėms būtų taikomi tinkami tinklo mokesčiai jų tinklo prijungimo prie skirstymo tinklo, esančio už piliečių energetikos bendruomenės ribų, taškuose ir kad tokie tinklo mokesčiai būtų taikomi atskirai už elektros energiją, tiekiamą į skirstymo tinklą, ir elektros energiją, vartojamą iš skirstymo tinklo, esančio už piliečių energetikos bendruomenės ribų, laikantis 59 straipsnio 7 dalies;
- c) piliečių energetikos bendruomenės nediskriminuotų vartotojų, kurie lieka prisijungę prie skirstymo sistemos, ir nedarytų jiems žalos.

17 straipsnis

Reguliavimas apkrova per telkėjus

1. Valstybės narės leidžia ir skatina reguliavimo apkrova paslaugas per telkėjus teikiančių subjektų dalyvavimą. Valstybės narės leidžia galutiniams vartotojams, įskaitant tuos, kurie teikia reguliavimo apkrova paslaugas per telkėjus, kartu su gamintojais nediskriminacinėmis sąlygomis dalyvauti visose elektros energijos rinkose.
2. Valstybės narės užtikrina, kad perdavimo sistemos operatoriai ir skirstymo sistemos operatoriai, pirkdami papildomas paslaugas, reguliavimo apkrova paslaugas per telkėjus teikiantiems rinkos dalyviams taikytų nediskriminacines sąlygas, kaip ir gamintojams, atsižvelgdami į jų technines galimybes.
3. Valstybės narės užtikrina, kad jų atitinkama reguliavimo sistema apimtų bent šiuos elementus:
 - a) kiekvieno telkimu užsiimančio rinkos dalyvio, įskaitant nepriklausomus telkėjus, teisę patekti į elektros energijos rinkas be kitų rinkos dalyvių sutikimo;
 - b) nediskriminacines ir skaidrias taisykles, kuriomis visoms elektros energijos įmonėms ir vartotojams aiškiai paskirstomi vaidmenys ir atsakomybė;
 - c) nediskriminacines ir skaidrias telkimu užsiimančių rinkos dalyvių ir kitų elektros energijos įmonių keitimosi duomenimis taisykles ir tvarką, kuriomis vienodomis ir nediskriminacinėmis sąlygomis būtų užtikrinta lengva prieiga prie duomenų, kartu visiškai apsaugant neskelbtiną komercinę informaciją ir vartotojų asmens duomenis;
 - d) pareigą, kad telkimu užsiimantys rinkos dalyviai turi būti finansiškai atsakingi už disbalansą, kurį jie sukelia elektros energijos sistemoje; tiek, kiek jie yra už balansą atsakingos šalys arba deleguoja savo atsakomybę už balansavimą pagal Reglamento (ES) 2019/943 5 straipsnį;

e) nuostatą, kad galutiniams vartotojams, kurie yra sudarę sutartį su nepriklausomais tiekėjais, jų tiekėjai netaiko nepagrįstų mokėjimų, sankcijų ar kitų nepagrįstų sutartinių apribojimų;

f) telkimu užsiimančių rinkos dalyvių ir kitų rinkos dalyvių konfliktų sprendimo mechanizmą, įskaitant atsakomybę už disbalansą.

4. Valstybės narės gali reikalauti, kad elektros energijos įmonės arba dalyvaujantys galutiniai vartotojai mokėtų finansines kompensacijas kitiems rinkos dalyviams ar rinkos dalyvių už balansavimą atsakingoms šalims, jei reguliavimo apkrova aktyvavimas daro tiesioginį poveikį tiems rinkos dalyviams ar už balansavimą atsakingoms šalims. Tokia finansinė kompensacija neturi būti sudaromos kliūtys patekti į rinką telkimu užsiimantiems rinkos dalyviams arba kliūtys lankstumui. Tokiais atvejais tokia finansinė kompensacija griežtai apribojama ir tik padengia išlaidas, kilusias reguliavimo apkrova aktyvavimo metu, kurias patiria dalyvaujančių vartotojų tiekėjai arba tiekėjų už balansą atsakingos šalys. Nustatant kompensacijos apskaičiavimo metodą galima atsižvelgti į nepriklausomų tiekėjų kitiems rinkos dalyviams teikiamą naudą ir tokiu atveju gali būti reikalaujama, kad tiekėjai arba dalyvaujantys vartotojai prisidėtų prie tokios kompensacijos, bet tik tuo atveju ir ta apimtimi, kuria nauda visiems tiekėjams, vartotojams ir jų už balansą atsakingoms šalims neviršija patirtų tiesioginių išlaidų. Apskaičiavimo metodą turi patvirtinti reguliavimo institucija arba kita kompetentinga nacionalinė institucija.

5. Valstybės narės užtikrina, kad reguliavimo institucijos arba, kai to reikalauja jų nacionalinė teisės sistema, perdavimo sistemos operatoriai ir skirstymo sistemos operatoriai, glaudžiai bendradarbiaudami su rinkos dalyviais ir galutiniais vartotojais, nustatytų reguliavimo apkrova paslaugų teikėjų dalyvavimo visose elektros energijos rinkose techninius reikalavimus, remdamiesi tų rinkų techninėmis charakteristikomis ir atsižvelgdami į reguliavimo apkrova galimybes. Tokie reikalavimai apima sutelktą apkrovą užtikrinančių subjektų dalyvavimą.

18 straipsnis

Sąskaitos ir sąskaitų informacija

1. Valstybės narės užtikrina, kad sąskaitos ir sąskaitų informacija būtų teisingos, lengvai suprantamos, aiškios, glaustos, vartotojui patogios ir pateikiamos taip, kad galutiniams vartotojams būtų sudarytos palankesnės sąlygos jas palyginti. Galutinių vartotojų prašymu jie gauna aiškų ir suprantamą paaiškinimą, kaip parengta jų sąskaita, ypač tais atvejais, kai sąskaitos nėra grindžiamos faktiniu suvartojimu.

2. Valstybės narės užtikrina, kad galutiniai vartotojai visas savo sąskaitas ir sąskaitų informaciją gautų nemokamai.

3. Valstybės narės užtikrina, kad galutiniams vartotojams būtų pasiūlyta galimybė gauti elektronines sąskaitas ir sąskaitų informaciją, ir kad jiems būtų pasiūlyta lanksti faktinio sąskaitų mokėjimo tvarka.

4. Jei sutartyje numatomas būsimas produkto ar kainos pakeitimas arba nuolaida, tai turėtų būti nurodyta sąskaitoje kartu su pakeitimo atlikimo data.

5. Valstybės narės konsultuojasi su vartotojų organizacijomis, kai jos svarsto sąskaitų turinio reikalavimų pakeitimus.

6. Valstybės narės užtikrina, kad sąskaitos ir sąskaitų informacija atitiktų minimalius reikalavimus, išdėstytus I priede.

19 straipsnis

Pažangiosios matavimo sistemos

1. Siekiant skatinti energijos vartojimo efektyvumą ir suteikti galių galutiniams vartotojams, valstybės narės arba, valstybei narei nusprendus, reguliavimo institucija griežtai rekomenduoja elektros energijos įmonėms ir kitiems rinkos dalyviams optimizuoti elektros energijos vartojimą, *inter alia*, teikiant energijos valdymo paslaugas, kuriant naujoviškas kainodaros formules ir pradėdant taikyti pažangiąsias matavimo sistemas, kurios yra sąveikios, visų pirma su vartotojų energijos valdymo sistemomis ir pažangiaisiais tinklais, laikantis taikomų Sąjungos duomenų apsaugos taisyklių.

2. Valstybės narės užtikrina pažangiųjų matavimo sistemų diegimą savo teritorijose, kad jas naudodami vartotojai galėtų aktyviai dalyvauti elektros energijos rinkoje. Gali reikėti atlikti tokio diegimo sąnaudų ir naudos vertinimą remiantis II priede nustatytais principais.

3. Valstybės narės, kurios nusprendžia imtis pažangiųjų matavimo sistemų diegimo, priima ir paskelbia jų teritorijose numatytoms diegti pažangiosioms matavimo sistemoms taikytinus minimalius funkcinius ir techninius reikalavimus, laikydamosi 20 straipsnio ir II priedo. Valstybės narės užtikrina tų pažangiųjų matavimo sistemų sąveikumą ir jų gebėjimą teikti duomenis vartotojų energijos valdymo sistemoms. Tuo tikslu valstybės narės tinkamai atsižvelgia į tai, kaip taikomi atitinkami esantys standartai, įskaitant dėl sąveikumo užtikrinimo, į geriausią praktiką, ir į pažangiųjų tinklų bei elektros energijos vidaus rinkos vystymo svarbą.

4. Valstybės narės, kurios nusprendžia imtis pažangiųjų matavimo sistemų diegimo, užtikrina, kad galutiniai vartotojai skaidriai ir nediskriminacinėmis sąlygomis prisidėtų prie su diegimu susijusių išlaidų padengimo, kartu atsižvelgiant į ilgalaikę naudą visai tiekimo grandinei. Valstybės narės arba, valstybei narei nusprendus, paskirtosios kompetentingos institucijos reguliariai stebi tokį jų teritorijose vykdomą diegimą, kad galėtų sekti naudos vartotojams užtikrinimą.

5. Jei atlikus 2 dalyje nurodytą sąnaudų ir naudos vertinimą pažangiųjų matavimo sistemų diegimas įvertinamas neigiamai, valstybės narės užtikrina, kad šis vertinimas būtų peržiūrimas ne rečiau kaip kas ketverius metus arba dažniau atsižvelgiant į reikšmingus pagrindinių prielaidų pokyčius ir į technologijų bei rinkos raidą. Valstybės narės praneša Komisijai atnaujinto sąnaudų ir naudos vertinimo rezultatus, kai jie tampa prieinami.

6. Šios direktyvos nuostatos dėl pažangiųjų matavimo sistemų taikomos būsimiems įrenginiams ir įrenginiams, kurie pakeičia senesnius pažangiuosius skaitiklius. Pažangiosios matavimo sistemos, kurios jau buvo įdiegtos arba kurių atveju „darbų pradžia“, prasidėjo anksčiau nei 2019 m. liepos 4 d., gali būti toliau eksploatuojamos visą jų veikimo laiką, tačiau 20 straipsnio ir II priedo reikalavimų neatitinkančių pažangiųjų matavimo sistemų atveju – jos turi būti toliau eksploatuojamos ne ilgiau nei 2031 m. liepos 5 d.

Šios dalies tikslu darbų pradžia – su investicija susijusių statybos darbų pradžia arba pirmasis tvirtas įmonės įsipareigojimas užsakyti įrangą ar kitas įsipareigojimas, dėl

kurio investicija tampa neatšaukiama, atsižvelgiant į tai, kuris įvykis pirmesnis. Žemės įsigijimas ir parengiamieji darbai, pvz., leidimų gavimas ir preliminarios galimybių studijos, darbų pradžia nelaikomi. Perėmimo atveju darbų pradžia – momentas, kai įsigyjamas su įsigyta įmone tiesiogiai susijęs turtas.

20 straipsnis

Pažangiųjų matavimo sistemų funkcijos

Jeigu pažangiosios matavimo sistemos 19 straipsnio 2 dalyje nurodytame sąnaudų ir naudos vertinime įvertintos teigiamai arba jeigu pažangiosios matavimo sistemos buvo sistemingai diegiamos po 2019 m. liepos 4 d., valstybės narės įdiegia pažangiąsias matavimo sistemas laikydamosi Europos standartų, II priedo ir šių reikalavimų:

- a) pažangiosios matavimo sistemos turi tiksliai matuoti faktinį elektros energijos vartojimą ir turi teikti galutiniams vartotojams informaciją apie naudojimo faktinį laiką. Patvirtinti ankstesnio suvartojimo duomenys turi būti lengvai ir saugiai prieinami ir vizualiai išdėstyti galutiniams vartotojams gavus prašymą ir be papildomų išlaidų. Nepatvirtinti beveik tikralaikiai suvartojimo duomenys turi būti be papildomų išlaidų lengvai ir saugiai prieinami galutiniams vartotojams per standartizuotą sąsają arba per nuotolinę prieigą, kad būtų remiamos automatizuotos energijos vartojimo efektyvumo programos, reguliavimo apkrova ir kitos paslaugos;
- b) pažangiųjų matavimo sistemų ir duomenų perdavimo saugumas turi atitikti atitinkamas Sąjungos saugumo taisykles, tinkamai atsižvelgiant į geriausias turimas technologijas, skirtas aukščiausio lygio kibernetiniam saugumui užtikrinti, kartu atsižvelgiant į sąnaudas ir į proporcingumo principą;
- c) galutinių vartotojų duomenų privatumas ir jų duomenų apsauga užtikrinami laikantis atitinkamų Sąjungos duomenų apsaugos ir privatumo taisyklių;
- d) skaitiklių operatoriai užtikrina, kad aktyviųjų vartotojų, kurie į tinklą perduoda elektros energiją, skaitikliai galėtų užfiksuoti iš aktyviojo vartotojo patalpos į tinklą perduotą elektros energiją;
- e) galutinių vartotojų prašymu per standartizuotą ryšio sąsają arba nuotoliniu būdu jiems arba jų vardu veikiančiai trečiajai šaliai skaitiklių užfiksuoti jų į tinklą perduotos elektros energijos ir jų suvartotos elektros energijos duomenys, laikantis pagal 24 straipsnį priimtų įgyvendinimo aktų, teikiami lengvai suprantama forma, kad būtų galima palyginti pasiūlymus naudojant vienodus kriterijus;
- f) prieš įrengiant pažangiuosius skaitiklius arba jų įrengimo metu galutiniams vartotojams teikiamos atitinkamos konsultacijos ir informacija, visų pirma apie visas pažangiųjų skaitiklių galimybes, susijusias su skaitiklio rodmenų valdymu ir energijos vartojimo stebėjimu, ir apie asmens duomenų rinkimą bei tvarkymą laikantis taikomų Sąjungos duomenų apsaugos taisyklių;
- g) pažangiosios matavimo sistemos užtikrina, kad galutinių vartotojų suvartotas energijos kiekis būtų išmatuotas ir už jį būtų atsiskaitoma atsiskaitymo už disbalansą laikotarpiui nacionalinėje rinkoje tapačia laikine skyra.

Pirmos pastraipos e punkto taikymo tikslais galutiniai vartotojai turi galėti gauti savo skaitiklių duomenis arba perduoti juos kitai šaliai be papildomų išlaidų, naudodamiesi savo teise į duomenų perkeliamumą pagal Sąjungos duomenų apsaugos taisykles.

21 straipsnis

Teisė naudotis pažangiaisiais skaitikliais

1. Jei atlikus 19 straipsnio 2 dalyje nurodytą sąnaudų ir naudos vertinimą pažangiosios matavimo sistemos įvertintos neigiamai ir jei jos diegiamos nesistemiškai, valstybės narės užtikrina, kad kiekvienas galutinis vartotojas pateikdamas prašymą turėtų teisę, padengdamas susijusias išlaidas, į tai, kad jam būtų įrengtas arba, kai taikytina, patobulintas pažangusis skaitiklis sąžiningomis, pagrįstomis ir ekonomiškai efektyviomis sąlygomis, kuris:

- a) jei techniškai įmanoma, turėtų 20 straipsnyje nurodytas funkcijas arba minimalų funkcijų rinkinį, kurį laikydamosi II priedo valstybės narės turi nustatyti ir paskelbti nacionaliniu lygmeniu;
- b) būtų sąveikus, o matavimo infrastruktūra pageidaujant beveik tikruoju laiku galėtų būti sujungta su vartotojų energijos valdymo sistemomis.

2. Gavusios 1 dalyje nurodytą vartotojo prašymą dėl pažangiojo skaitiklio valstybės narės arba, valstybėms narėms numačius, paskirtosios kompetentingos institucijos:

- a) užtikrina, kad įrengti pažangųjį skaitiklį prašančiam galutiniam vartotojui pateiktame pasiūlyme būtų nedviprasmiškai nurodyta ir aiškiai aprašyta:
 - i) įmanomos pažangiojo skaitiklio funkcijos ir sąveikumas, taip pat galimos paslaugos ir tuo momentu realiai pasiekiamą pažangiojo skaitiklio naudą;
 - ii) visos galutiniam vartotojui tenkančios susijusios sąnaudos;
- b) užtikrina, kad skaitiklis būtų įrengtas per pagrįstą laikotarpį, ne vėliau kaip per keturis mėnesius nuo vartotojo prašymo;
- c) reguliariai, ne rečiau kaip kas dvejus metus peržiūri ir viešai paskelbia susijusias sąnaudas, taip pat seka jų raidą, kurią lemia technologinė plėtra ir potencialūs matavimo sistemos atnaujinimai.

22 straipsnis

Įprasti skaitikliai

1. Jei galutiniai vartotojai pažangiųjų skaitiklių neturi, valstybės narės užtikrina, kad galutiniams vartotojams būtų įrengti individualūs įprasti skaitikliai, tiksliai matuojantys faktinį suvartojimą.

2. Valstybės narės užtikrina, kad galutiniai vartotojai galėtų lengvai matyti savo įprastų skaitiklių rodmenis – tiesiogiai ar netiesiogiai per interneto sąsają arba kitą tinkamą sąsają.

23 straipsnis

Duomenų tvarkymas

1. Nustatydamos duomenų tvarkymo ir mainų taisyklės valstybės narės arba, valstybei narei nusprendus, paskirtosios kompetentingos institucijos nurodo taisyklės dėl reikalavimus atitinkančių šalių prieigos prie galutinio vartotojo duomenų remiantis šiuo straipsniu ir taikoma Sąjungos teisine sistema. Šios direktyvos tikslu duomenys turi būti suprantami kaip apimantys matavimo ir suvartojimo duomenis,

taip pat duomenis, reikalingus vartotojui keičiant tiekėją, reguliavimui apkrova ir kitoms paslaugoms.

2. Valstybės narės organizuoja duomenų tvarkymą taip, kad užtikrintų veiksmingą ir saugią prieigą prie duomenų ir jų mainus bei duomenų apsaugą ir saugumą.

Nepriklausomai nuo kiekvienoje valstybėje narėje taikomo duomenų tvarkymo modelio, už duomenų tvarkymą atsakingos šalys bet kuriai reikalavimus atitinkančiai šaliai suteikia prieigą prie galutinio vartotojo duomenų pagal 1 dalį. Reikalavimus atitinkančios šalys prašomus duomenis turi gauti nediskriminacinėmis sąlygomis ir tuo pačiu metu. Duomenys turi būti lengvai prieinami, o atitinkamos prieigos prie tų duomenų procedūros turi būti skelbiamos viešai.

3. Šios direktyvos tikslais prieigos prie duomenų ir duomenų saugojimo taisyklės turi atitikti atitinkamą Sąjungos teisę.

Asmens duomenų tvarkymas pagal šią direktyvą vykdomas laikantis Reglamento (ES) 2016/679.

4. Valstybės narės arba, valstybei narei nusprendus, paskirtosios kompetentingos institucijos įgalioja ir tvirtina arba, kai taikoma, prižiūri šalis, atsakingas už duomenų tvarkymą, siekdamas užtikrinti, kad jos atitiktų šios direktyvos reikalavimus.

Nedarant poveikio Reglamente (ES) 2016/679 nustatytiems duomenų apsaugos pareigūnų užduotims valstybės narės gali nuspręsti reikalauti, kad šalys, atsakingos už duomenų tvarkymą, paskirtų atitikties užtikrinimo pareigūnus, kurie būtų atsakingi už priemonių, kurių ėmėsi tos šalys siekdamas užtikrinti nediskriminacinę prieigą prie duomenų ir atitiktų šios direktyvos reikalavimus, įgyvendinimo stebėjimą.

Valstybės narės gali paskirti atitikties užtikrinimo pareigūnus arba įstaigas, nurodytus šios direktyvos 35 straipsnio 2 dalies d punktą, vykdyti šioje dalyje nustatytas pareigas.

5. Galutiniai vartotojai už prieigą prie savo duomenų arba už prašymą juos pateikti neturi mokėti jokių papildomų mokesčių.

Valstybės narės atsako už atitinkamų mokesčių už prieigos prie duomenų suteikimą reikalavimus atitinkančioms šalims, nustatymą.

Valstybės narės arba, valstybei narei nusprendus, paskirtosios kompetentingos institucijos užtikrina, kad reguliuojamų subjektų, teikiančių duomenų paslaugas, nustatyti mokesčiai būtų protingi ir tinkamai pagrįsti.

24 straipsnis

Sąveikumo reikalavimai ir prieigos prie duomenų procedūros

1. Siekdamas skatinti konkurenciją mažmeninėje rinkoje ir išvengti per didelių administracinių išlaidų reikalavimus atitinkančioms šalims, valstybės narės sudaro palankesnes sąlygas visapusiškam energetikos paslaugų sąveikumui Sąjungoje.

2. Komisija įgyvendinimo aktais nustato sąveikumo reikalavimus ir nediskriminacinę bei skaidrią prieigos prie duomenų, nurodytų 23 straipsnio 1 dalyje, tvarką. Tie įgyvendinimo aktai priimami laikantis 68 straipsnio 2 dalyje nurodytos nagrinėjimo procedūros.

3. Valstybės narės užtikrina, kad elektros energijos įmonės taikytų 2 dalyje nurodytus sąveikumo reikalavimus ir prieigos prie duomenų tvarką. Tie reikalavimai ir tvarka turi būti grindžiami esama nacionaline praktika.

25 straipsnis

Bendri informacijos centrai

Valstybės narės užtikrina, kad būtų įsteigti bendri informacijos centrai, skirti teikti vartotojams visą reikiamą informaciją apie jų teises, taikytiną teisę ir jiems prieinamus ginčų sprendimo mechanizmus kilus ginčui. Tokie bendri informacijos centrai gali būti bendrų vartotojų informacijos centrų dalimi.

26 straipsnis

Teisė į neteisminį ginčų sprendimą

1. Valstybės narės užtikrina, kad galutiniai vartotojai galėtų naudotis nesudėtingais, sąžiningais, skaidriais, nepriklausomais, efektyviais ir veiksmingais neteisminiais ginčų sprendimo mechanizmais, skirtais spręsti ginčams dėl pagal šią direktyvą nustatytų teisių ir pareigų, taikydamos nepriklausomą mechanizmą, pvz., per ombudsmeną energetikos reikalams, vartotojų instituciją arba reguliavimo instituciją. Jeigu galutinis vartotojas yra vartotojas, kaip apibrėžta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2013/11/ES [\(1\)](#), tokie neteisminiai ginčų sprendimo mechanizmai turi atitikti Direktyvoje 2013/11/ES nustatytus kokybės reikalavimus ir numatyti, kad pagrįstais atvejais būtų taikomos išlaidų grąžinimo ir kompensavimo sistemos.
2. Kai būtina, valstybės narės užtikrina, kad alternatyvaus ginčų sprendimo subjektai bendradarbiautų siekdami suteikti paprastus, sąžiningus, skaidrius, nepriklausomus, efektyvius ir veiksmingus neteisminius ginčų sprendimų mechanizmus visų ginčų, kurie kyla dėl produktų ar paslaugų, susijusių arba susietų su bet kuriuo produktu ar paslauga, kuriems taikoma ši direktyva, atvejais.
3. Elektros energijos įmonės privalo dalyvauti namų ūkio vartotojų neteisminiuose ginčų sprendimo mechanizmuose, nebent valstybė narė pagrįstų Komisijai, kad kiti mechanizmai veiksmingumo prasme yra lygiaverčiai.

27 straipsnis

Universalioji paslauga

1. Valstybės narės užtikrina, kad visiems namų ūkio vartotojams ir, kai valstybės narės mano, kad tai tinkama, mažosioms įmonėms, būtų teikiama universalioji paslauga, t. y. kad jos turėtų teisę savo teritorijoje gauti konkrečios kokybės elektros energiją už konkurencingas, lengvai bei aiškiai palyginamas, skaidrias ir nediskriminacines kainas. Siekdamas užtikrinti universalijų paslaugų teikimą, valstybės narės gali paskirti tiekėją, kurio paslaugomis naudojamosi kraštutiniu atveju. Valstybės narės skirstymo sistemų operatoriams nustato pareigą prijungti vartotojus prie savo tinklo tomis sąlygomis ir tarifais, kurie nustatyti remiantis 59 straipsnio 7 dalyje nustatyta tvarka. Ši direktyva netrukdo valstybėms narėms stiprinti namų ūkio vartotojų ir mažų ir vidutinių ne namų ūkio vartotojų pozicijų rinkoje, skatinant

savanoriško telkimosi, kuriuo siekiama geriau atstovauti tai vartotojų grupei, galimybes.

2. 1 dalis įgyvendinama skaidriai ir nediskriminuojant, o jos įgyvendinimas neturi trukdyti 4 straipsnyje numatytam laisvam tiekėjo pasirinkimui.

28 straipsnis

Pažeidžiami vartotojai

1. Valstybės narės imasi tinkamų priemonių vartotojams apsaugoti ir visų pirma užtikrina, kad būtų taikomos adekvačios priemonės pažeidžiamiems vartotojams apsaugoti. Šiomis aplinkybėmis kiekviena valstybė narė apibrėžia pažeidžiamų vartotojų sąvoką, kuri gali būti susijusi su energijos nepriteklumi ir, *inter alia*, su draudimu kritiniais atvejais tokiems vartotojams atjungti elektros energijos tiekimą. Sąvoka „pažeidžiami vartotojai“ gali apimti pajamų lygį, iš disponuojamųjų pajamų energijai skiriamas išlaidas, namų energijos vartojimo efektyvumą, kritinę priklausomybę nuo elektrinių prietaisų dėl sveikatos priežasčių, amžių ir kitus kriterijus. Valstybės narės užtikrina, kad būtų paisoma su pažeidžiamais vartotojais susijusių teisių ir pareigų. Visų pirma jos imasi priemonių atokiose vietovėse esantiems vartotojams apsaugoti. Jos užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį, ypač susijusį su sutarties sąlygų, bendros informacijos ir ginčų sprendimo mechanizmų skaidrumu.

2. Valstybės narės imasi tinkamų priemonių, kurios skirtos energijos nepritekliaus, nustatyto pagal Reglamento (ES) 2018/1999 3 straipsnio 3 dalies d punktą, klausimams spręsti, įskaitant kovą su skurdu platesniu mastu, kaip antai socialinės apsaugos sistemos lengvatų, skirtų užtikrinti reikiamą tiekimą pažeidžiamiems vartotojams, teikimas arba paramos, siekiant didinti energijos vartojimo efektyvumą, teikimas. Tokios priemonės netrukdo veiksmingai atverti rinkos, kaip nustatyta 4 straipsnyje, ar jai veikti ir prireikus apie jas pranešama Komisijai laikantis 9 straipsnio 4 dalies. Į tokius pranešimus taip pat gali būti įtraukiamos priemonės, kurių imtasi bendrojoje socialinės apsaugos sistemoje.

29 straipsnis

Energijos nepriteklis

Valstybės narės, nustatydamos energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių skaičių pagal Reglamento (ES) 2018/1999 3 straipsnio 3 dalies d punktą, nustato ir paskelbia kriterijų rinkinį, kuris gali apimti mažas pajamas, dideles iš disponuojamųjų pajamų energijai skiriamas išlaidas ir žemą energijos vartojimo efektyvumą.

Šiuo klausimu ir pagal 5 straipsnio 5 dalį Komisija pateikia gaires dėl didelio energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių skaičiaus apibrėžties, remdamasi prielaida, kad bet koks namų ūkių energijos nepriteklis gali būti laikomas dideliu.

3. ELEKTRONINĖJE FORMOJE VIEŠAI PATEIKTŲ MOLĖTŲ RAJONO, ŠIRVINTŲ RAJONO IR UKMERGĖS RAJONO KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ TIEKĖJŲ 2020 IR 2021 METŲ VEIKLOS ATASKAITOSE, KAINODAROS DOKUMENTUOSE, INVESTICINIUOSE PROJEKTUOSE, SAVIVALDYBIŲ TARYBŲ/MERŲ VEIKLOS ATASKAITOSE IR SAVIVALDYBIŲ ADMINISTRACIJŲ VEIKLOS ATASKAITOSE IDENTIFIKUOTŲ VARTOTOJŲ ŠVIETIMO SĄSAJUMO SU VYRIAUSYBĖS SIŪLOMOMIS ŽALIOJO KURSO, ENERGIJOS VARTOJIMO EFEKTYVUMO, RINKŲ LIBERALIZAVIMO IR KITOMIS PRIEMONĖMIS TYRIMAS

3.1. MOLĖTŲ RAJONO KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ ŠVIETIMO TYRIMAS

Molėtų rajono mero už 2021 m. ataskaitoje nurodyta, kad Molėtų rajone buvo atnaujinti 5 daugiabučiai gyvenamieji namai.¹⁹ Tačiau techniniai sprendimai, vartotojų pasitenkinimas nėra detalizuojami.

Ten pat, nurodoma, kad tęsiamas privačių namų prijungimas prie nuotekų tinklų. Baigtas antras darbų etapas. Tačiau techniniai sprendimai, vartotojų pasitenkinimas nėra detalizuojami.

Ten pat, nurodoma, kad Molėtuose buvo surengta vieša konsultacija dėl atsinaujinančių išteklių panaudojimo. Buvo gauta atitinkama gyventojų nuomonė. Tačiau nagrinėti klausimai, gyventojų ir specialistų nuomonės nėra detalizuojamos.

Ten pat, nurodoma, kad visose Molėtų rajono seniūnijose finansuotos 18-os bendruomeninių organizacijų veiklos (kultūra, sportas, laisvalaikis, sveikata, jaunimo ir vaikų užimtumas, savišvieta, bendruomeniškumas – 6 projektai, viešųjų erdvių ir aplinkos kokybei gerinimas – 11 projektų, veikla, pilietiškumas, lyderystės ugdymas – 1 projektas. Kaip matyti iš mero ataskaitos, Molėtuose NVO įsitraukimas į komunalinių paslaugų vartotojų švietimą bei vartotojų advokacija iš Tarybos ir mero komandos pusės nėra detalizuojama.

Ten pat nurodoma, kad iš 16 Tarybos posėdžių 2 buvo skirti NVO klausimams. Tačiau mero ataskaitoje šių posėdžių darbotvarkės nėra detalizuojamos.

Ten pat nurodoma, kad Molėtų rajono mero prioritetais 2022 metams, šalia kitų, užsibrėžiama:

- Vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo tinklų plėtra, palankių sąlygų naujiems vartotojams naudotis paslaugomis sudarymas, tęsti kompensacijų už individualių valymo įrenginių įsirengimą mokėjimą;
- Šilumos tiekimo paslaugų plėtra – nauji vartotojai tiek mieste, tiek kaimuose, alternatyvūs šilumos ir karšto vandens gamybos būdai;
- Plėtoti atsinaujinančių energijos išteklių naudojimą.

Molėtų rajono savivaldybės tinklapyje nurodoma, kad 2022 m. buvo atliktas Vartotojų pasitenkinimo Molėtų rajono savivaldybės paslaugomis tyrimas. Tačiau paminėto tyrimo duomenys nėra viešai skelbiami.

¹⁹ <https://sena.molsav.lt/go.php/lit/Senesni/9/9/1/2/6>

Molėtų rajono taryboje 2022 m. buvo patvirtinti UAB „Molėtų vanduo“ 2020-2022 metų geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo veiklos ir plėtros planas (toliau - planas) parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 34 straipsnio 4 dalimi ir Geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų veiklos planų rengimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2015 m. sausio 8 d. įsakymu Nr. D1-11 „Dėl Geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų veiklos planų rengimo taisyklių patvirtinimo“. Bendrovė vykdo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo veiklą Molėtų rajono savivaldybės teritorijoje ir yra viešasis šių paslaugų tiekėjas, veiklos licencija Nr. L7-GVTNT-07. Tarybos patvirtintame UAB „Molėtų vanduo“ veiklos plane vartotojų švietimas nėra detalizuojamas.

2022 m. balandžio 28 d. Tarybos sprendimu Nr. B1-103 buvo patvirtinta Molėtų rajono NVO taryba, į kurią įtraukti

- Molėtų rankinio klubo pirmininkas;
- Lietuvos aklujų ir silpnaregių sąjungos Molėtų rajono filialo pirmininkė;
- Alantos dvaro bendruomenės pirmininkė;
- Bekupės bendruomenės centro narė;
- Molėtų rajono savivaldybės vyriausioji specialistė–jaunimo reikalų koordinatorė;
- Molėtų rajono savivaldybės mero pavaduotoja;
- Molėtų rajono savivaldybės administracijos Būhalterinės apskaitos skyriaus vedėjo pavaduotoja.
- Asociacijos „Sprendimai šiandien“ pirmininkė“;
- Alantos bendruomenės centro pirmininkė;
- Molėtų rajono literatų brolijos narė.

Tokiu būdu, Molėtų rajono NVO tarybą sudaro vienuolika narių: keturi nariai iš Savivaldybėje veiklą vykdančių bendruomeninių organizacijų; keturi nariai iš Savivaldybės teritorijoje veikiančių NVO ir trys nariai iš Savivaldybės institucijų ir įstaigų. Molėtų rajono savivaldybės tinklapyje vartotojų švietimo problematika NVO tarybos darbotvarkėje nebuvo identifikuota.

2022 m. gegužės 3 d. Molėtų rajono tarybos posėdyje buvo patvirtintos UAB “Molėtų vanduo” ir UAB “Molėtų šiluma” 2021 m. veiklos ataskaitos.

UAB “Molėtų vanduo” veiklos įmonės pagrindiniuose tiksluose vartotojų švietimo nėra. Nežiūrint to, įmonės ataskaitoje nurodoma, kad siekiama nuolat informuoti bendruomenę apie Bendrovės veiklą bei tikslus. Tam nuolat atnaujinama informacija Bendrovės interneto svetainėje, skiltyje naujienos nuolat teikiama aktuali informacija vartotojams.²⁰ Taip pat nurodomas rodiklis - sekti visuomenės nuomonę apie įmonę. Tuo tikslu kartą į metus atlikti vartotojų anketinę apklausą. Skelbiama, kad 2021 m. buvo apklausta 30 gyventojų. Tačiau apklausos turinys, metodai ir gautas rezultatas įmonės ataskaitoje nedetalizuojami.

UAB “Molėtų šiluma” įmonės tikslus detalizuoja atsižvelgdama į 2021 m. gegužės 26 d. pateiktame akcininkų lūkesčių rašte iškeltus tikslus ir nustatytus uždavinius. Pagal tai Bendrovė planuoja savo veiklą. Siekiant įvykdyti pagrindinio akcininko lūkesčius ir iškeltus tikslus, buvo peržiūrėtas, 2019 m. parengtas, ilgalaikis 2019-2023 m. UAB „Molėtų šiluma“ strateginis veiklos planas.

Veiklos lūkesčiai ataskaitoje atrodo taip:

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimais ilgalaikėje ateityje Bendrovė turi užtikrinti:

1. nenutrūkstamą šilumos ir karšto vandens tiekimą Molėtų rajono centralizuotai tiekiamos šilumos vartotojams;

2. tinkamą šilumos energijos gamybos ir tiekimo įrenginių eksploataciją Molėtų miesto, Giedraičių, Alantos, Jonišio, Suginčių, Kijėlių ir Levaniškių gyvenviečių katilinėse;

3. visuomenės informavimą, konsultavimą, švietimą šilumos energijos ir karšto vandens vartojimo ir energijos taupymo klausimais;

4. Akcininkų pavestų kitų užduočių ir priskirtų funkcijų vykdymą.

Kaip matyti vartotojų švietimo tematika apibrėžiama kaip aktuali. Tai patvirtina faktas, kad esant apie 1,4 mln. Eurų įmonės apyvartai, 2021 m. gruodžio 31 d. šilumos vartotojų (gyventojų) išsiskolinimas, su priskaitymu už gruodžio mėnesį, sudarė 167943 Eur. Per 2021 metus į teismą nebuvo perduota nemokių šilumos vartotojų (2020 m. buvo perduota 10), priteista skola 2020 m. sudarė 5009,27 Eur. Nemokių šilumos vartotojų (gyventojų) 2021 m. gruodžio 31 d. skola sudaro 15654 Eur. Per 2021 metus pagal teismo sprendimus išieškota 12580 Eur skolos ir 480 Eur delspinigių. Iš viso 2021 m. gruodžio 31 d. yra vykdomos 42 teisminės bylos 25

²⁰ <https://sena.molsav.lt/go.php/lit/Senesni/9/9/1/2/6>

virtotojui, išieškoma suma sudaro 18903 Eur.²¹ Metų pabaigoje abejotinos skolos sudaro 7603 Eur, tai virtotojų priteistos skolos, negražinamos daugiau kaip 3 metai. Darytina išvada, kad esant 12 proc. įsiskolinimų normai, virtotojų švietimo problematika UAB “Molėtų šiluma” yra ypač aktuali.

Prie Bendrovei keliamų pagrindinių uždavinių pažymėtinas siekis būti Pažangia bendrove. Ypatingas dėmesys turi būti skiriamas tolimesniam Bendrovės vertės didinimui. Siekti, kad Bendrovė:

- liktų pažangi, veikianti pagal rinkos poreikius bei teiktų kokybiškas šilumos energijos ir karšto vandens tiekimo paslaugas;

- šilumos energijos gamybą vykdytų įgyvendindama energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones, naudodama technologijas, orientuotas į atsinaujinančių energijos išteklių naudojimą, į mažesnius išmetamųjų šiltnamio efektą sukeliančių dujų ir aplinkos oro teršalų kiekius ir investuodama lėšas į naujas technologijas;

- gerintų informacijos skleidimą ir pateikimą šilumos energijos tiekimo ir vartojimo klausimais,

- išlaikytų suformuotą patikimos ir pažangios Bendrovės įvaizdį.

Darytina išvada, kad keliamus tikslus būti pažangia bendrove UAB “Molėtų šiluma” gali pasiekti tik sistemingai plėtodama virtotojų švietimo institutą per viešojo intereso NVO.

Molėtų rajono savivaldybės tarybos 2022 m. kovo 31 d. sprendimu Nr.B1-63 patvirtinti Molėtų rajono daugiabučių gyvenamųjų namų maksimalūs techninės priežiūros tarifai.²² Juose virtotojų švietimas nėra apibrėžtas. Ten pat, Daugiabučių gyvenamųjų namų administravimo paslaugų apraše nurodoma, kad administratorius Teisės aktų nustatytais atvejais rengia, teikia patalpų savininkams pasiūlymus dėl energiją taupančių priemonių įgyvendinimo ir šaukia patalpų savininkų susirinkimą arba organizuoja balsavimą raštu dėl namo atnaujinimo (modernizavimo). Tačiau kuo galėtų būti grindžiami tokie administratoriaus pasiūlymai nėra detalizuojama.

Molėtų rajono savivaldybės tarybos 2022 m. kovo 31 d. sprendimu Nr. B1-57 patvirtinta Molėtų rajono savivaldybės 2021–2023 metų strateginio veiklos plano įgyvendinimo 2021 metais ataskaita.²³ Molėtų rajono savivaldybės strateginio veiklos plano 2021-2023 metams programos:

1. Verslo, ūkininkavimo sąlygų bei investicijų aplinkos gerinimo programa.
2. Savivaldybės institucijų ir viešojo administravimo veiklų programa.

²¹ <https://sena.molsav.lt/go.php/lit/Senesni/9/9/1/2/6>

²² <https://sena.molsav.lt/go.php/lit/Senesni/9/9/1/2/6>

²³

3. Gyvenamosios aplinkos tvarkymo, viešųjų paslaugų ir aplinkos apsaugos programa.
4. Dalyvavimo demokratijos, bendruomeniškumo skatinimo, gyventojų sveikatinimo ir jų saugumo užtikrinimo programa.
5. Kultūrinės ir sportinės veiklos bei jos infrastruktūros programa.
6. Švietimo ir jo infrastruktūros programa.
7. Socialinės atskirties mažinimo programa.
8. Turizmo paslaugų plėtros ir rajono įvaizdžio komunikacijos programa.

Atsinaujinančių energijos išteklių naudojimo planas nebuvo įgyvendintas dėl užsitęsusių pirkimo procedūros fotovoltinių elektrinių įrengimui.

Gyventojų bendruomeniškumo rodiklis - Įgyvendintų NVO programų skaičius - buvo viršytas: vietoj planuotų 11 buvo įgyvendintos 56, kas rodo Molėtų rajono gyventojų gerą bendruomeniškumą, o tuo pačiu palankią terpę vartotojų švietimui.

Molėtų rajono savivaldybės tarybos 2022 m. kovo 31 d. sprendimu Nr. B1-buvo patvirtinta Molėtų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus ir administracijos 2021 metų veiklos ataskaita.

Ataskaitoje nurodoma, kad 2021 m. Molėtų rajono savivaldybės socialinės paramos skyrius vykdė valstybės perduotas ir savivaldybės savarankiškas socialinės paramos funkcijas: skyrė ir mokėjo pašalpas, išmokas, tikslines kompensacijas, būsto šildymo, geriamojo ir karšto vandens kompensacijas ir kitas išmokas. Vykdė ir įgyvendino Molėtų rajono savivaldybėje socialinę politiką per Socialinės paramos skyrių, Molėtų socialinės paramos centrą, Molėtų vaikų savarankiško gyvenimo namus, Alantos senelių globos namus ir kitas socialines paslaugas teikiančias įstaigas bei nevyriausybinės organizacijas.

Per 2021 m. į Socialinės paramos skyrių ir rajono seniūnijas su prašymais dėl socialinių išmokų ir socialinių paslaugų skyrimo kreipėsi 5522 asmenys. 1907 asmenys kreipėsi į rajono seniūnijas. 2021 m. buvo priimti 5156 sprendimai skirti įvairių rūšių išmokas ir 2437 sprendimai skirti kompensacijas už būsto šildymą, geriamą ir karštą vandenį.

Rajone veikia Molėtų rajono nevyriausybinių organizacijų taryba ir Molėtų rajono savivaldybės bendruomeninių organizacijų taryba. Jų tikslai – skatinti NVO veiklą, bendradarbiavimą su savivaldybės institucijomis, užtikrinti bendruomeninių organizacijų dalyvavimą nustatant, formuojant ir įgyvendinant jų plėtros politiką. 2021 m. organizuoti 2 Molėtų rajono nevyriausybinių organizacijų finansavimo

konkursai, gautos ir vertintos 44 paraiškos, finansuotos 38 paraiškos, kurių įgyvendinimui iš savivaldybės biudžeto skirta 17250 Eur.

Organizuoti 2 jungtiniai Molėtų rajono savivaldybės nevyriausybinių organizacijų tarybos ir Molėtų rajono savivaldybės bendruomeninių organizacijų tarybos posėdžiai, kurių metu buvo svarstomas parengtas nevyriausybinių organizacijų projektų finansavimo tvarkos aprašo projektas, Molėtų krašto muziejaus 2021-203 metams plėtros programos projektas, teiktos pastabos, į kurias buvo atsižvelgta.

Gauti prašymai dėl paramos maisto produktais iš ES atsargų - 131 ir suteikta parama 1280 asmenų (dalinta 6 kartus per metus).

NVO savivaldybės lėšomis finansuojamų projektų viešinimui sukurtas tinklapis <https://www.moletai.lt/go.php/lit/Nvo-finansavimo-galimybes>.

Molėtų rajono savivaldybės tarybos 2022 m. sausio 27 d. sprendimu Nr.B1-B1-1 buvo patvirtintas Molėtų rajono savivaldybės tarybos 2022 metų veiklos planas. Šiame plane 2022 m. I ketvirtyje savivaldybės administracijos Statybos ir žemės ūkio skyriui buvo numatytas Molėtų rajono savivaldybės atsinaujinančių išteklių energijos naudojimo plėtros veiksnių 2022 – 2030 metų plano patvirtinimo parengimas. Savivaldybės tinklapyje paminėto dokumento surasti nepavyko.

VARTOTOJŲ ŠVIETIMO TYRIMO RODIKLIŲ SUVESTINĖ LENTELE

Tyrimo taikiniai	Vietos savivaldos (tarybų, merų, administracijos, NVO tarybos) sektoriaus sritis	Komunalinių paslaugų tiekėjų sektoriaus sritis
1. Komunalinių paslaugų vartotojų švietimo problematikos sampratos identifikacija	<p><u>Mero ataskaita:</u> <i><vieša konsultacija dėl atsinaujinančių išteklių panaudojimo>; <plėtoti atsinaujinančių energijos išteklių naudojimą>;</i></p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u> <i><vieša konsultacija dėl atsinaujinančių išteklių panaudojimo>; <Vartotojų pasitenkinimo Molėtų raj. savivaldybės paslaugomis tyrimas>;</i></p> <p><u>NVO ataskaitos:</u> N.d.</p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u> <i><visuomenės informavimą, konsultavimą, švietimą šilumos energijos ir karšto vandens vartojimo ir energijos taupymo klausimais>;</i></p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u> <i><sekti visuomenės nuomonę apie įmonę>;</i></p> <p><u>Administravimas:</u> <i><teikia patalpų savininkams pasiūlymus dėl energiją taupančių priemonių įgyvendinimo>;</i></p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u> N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u> N.d.</p>
4. Energetinio skurdo liečiamų namų ūkių identifikacija	<p><u>Mero ataskaita:</u> N.d.</p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u> N.d.</p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u> N.d.</p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u> N.d.</p> <p><u>Administravimas:</u></p>

		<p>N.d.</p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p>
<p>3. Energetinį skurdą mažinančių priemonių taikymas</p>	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p><i><atnaujinti 5 daugiabučiai gyvenamieji namai>;</i></p> <p><i><Socialinės atskirties mažinimo programa></i></p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p><i><atnaujinti 5 daugiabučiai gyvenamieji namai>;</i></p> <p><i><Socialinės atskirties mažinimo programa>;</i></p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p> <p>N.d.</p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p><i><gerinti informacijos sklaidimą ir pateikimą šilumos energijos tiekimo ir vartojimo klausimais>;</i></p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p><u>Administravimas:</u></p> <p><i><atnaujinti 5 daugiabučiai gyvenamieji namai></i></p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p>
<p>4. Taikytų priemonių sąsajumas su žaliuoju kursu</p>	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p><i><Atsinaujinančių energijos išteklių naudojimo planas>;</i></p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p><i><Atsinaujinančių energijos išteklių naudojimo planas>;</i></p> <p><i><atsinaujinančių išteklių energijos naudojimo plėtros veiksnių 2022 – 2030 metų plano</i></p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p><i><įgyvendinama energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemonės, naudodama technologijas, orientuotas į atsinaujinančių energijos išteklių naudojimą>;</i></p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p>N.d.</p>

	<p><i>patvirtinimo parengimas</i>></p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p> <p>N.d.</p>	<p><u>Administravimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p>
<p>5.Energetinio skurdo dinamikos identifikacija</p>	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p><i><2437 sprendimai skirti kompensacijas už būsto šildymą, geriamą ir karštą vandenį>; <Gauti prašymai dėl paramos maisto produktais iš ES atsargų - 131 ir suteikta parama 1280 asmenų (dalinta 6 kartus per metus)>;</i></p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p> <p>N.d.</p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Administravimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p>

IŠVADOS

3.2. ŠIRVINTŲ RAJONO KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ ŠVIETIMO TYRIMAS

Širvintų rajono savivaldybės mero 2021 m. Veiklos ataskaita patvirtinta Širvintų rajono savivaldybės tarybos 2022 m. kovo 31 d. sprendimu Nr. 1-33.

Ataskaitoje nurodoma, kad 2022 m. bus įgyvendintas Saulės fotovoltinės jėgainės diegimas Širvintų rajono savivaldybės administracijos pastate. Siekiant mažinti energijos sąnaudas ir prisidėti prie neigiamo poveikio aplinkai mažinimo, ant Širvintų rajono savivaldybės administracijos pastato stogo bus sumontuoti saulės kolektoriai. 2021 m. nustatyta, kad reikalinga atlikti stogo konstrukcijų stiprinimo darbus, todėl saulės kolektoriai bus įrengti 2022 m.

Savivaldybės administracijos Investicijų skyrius 2021 m. koordinavo Nevyriausybinį organizacijų ir bendruomeninės veiklos stiprinimo 2021 metų veiksmų plano įgyvendinimo 1.1.5 priemonės „Stiprinti bendruomeninę veiklą savivaldybėse“ įgyvendinimą Širvintų rajono savivaldybėje. Pagal kvietimą teikti paraiškas iš viso buvo gautos 9 Širvintų rajono savivaldybėje veikiančių nevyriausybinį organizacijų projektai. Atlikus projektų vertinimą, finansavimas skirtas visiems 9 projektams. Projektų įgyvendinimui skirta 10 535,00 Eur.

2021 m. vyko 5 seniausių Širvintų miesto daugiabučių namų renovacijos I. Šešiaus gatvėje darbai. Pradėti Nepriklausomybės g. 3, Vilniaus g. 19, Upelio g. 4, Kalnalaukio g. 16, Kalnalaukio g. 27 daugiabučių renovacijos darbai. 2021 m. Vilniaus g. 53 ir 57 namų, esančių šalia trijų jau renovuotų daugiabučių, Kalnalaukio g. 35 daugiabučio gyventojai pritarė ir pasiryžo laikiniems renovacijos nepatogumams vardan taupesnės, saugesnės ir gražesnės gyvenamosios aplinkos. Gyventojams išreiškus sutikimą bei pritarimą, darbai pradėti Jaunimo g. 15 ir Vilniaus g. 25 namuose.

Konkretūs projektai, kuriuos savivaldybės galėtų įgyvendinti, yra susiję su energinio naudingumo didinimu viešuosiuose pastatuose, perėjimu nuo iškastinio kuro prie biokuro, gatvių apšvietimo modernizavimu, autobusų parkų bei dviračių takų tinklo atnaujinimu, elektromobilių įkrovimo prieigomis, atliekų tvarkymo sistemos optimizavimu, viešųjų paslaugų mobiliųjų aplikacijų sukūrimu, telemedicinos paslaugų plėtra, inovatyvių informacinių technologijų diegimu sveikatos priežiūros įstaigose, skaitmenizuotomis bibliotekomis, archyvų skaitmeninimu, komunalinių paslaugų ar socialinio būsto nuomininkų aptarnavimu ir kita. Ne vieną iš šių projektų savivaldybės jau yra parengusios arba rengia, tačiau šiuo metu negali įgyvendinti dėl fiskalinių ribojimų, tai yra – nuosavų lėšų trūksta, o pasiskolinti galimybės labai nedidelės.

Socialiniame sektoriuje Savivaldybės biudžeto lėšos buvo skirtos:

- Piniginei socialinei paramai (socialinės pašalpos ir būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens išlaidų ir karšto vandens išlaidų kompensacijos).
- Vienkartiniai socialinei paramai (ligos, gaisro, sunkios materialinės padėties, ligos ir kt. atvejais).
- Socialinėms paslaugoms (pagalba į namus, vaikų dienos socialinė priežiūra, intensyvi krizių įveikimo pagalba ir kt. paslaugos).

2021 m. siekiant sumažinti socialinę atskirtį neįgaliesiems ir rūpinantis neįgaliųjų gerove, buvo finansuoti 2 socialinės rehabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektai, kuriems skirta 34 605 Eur, bei atlikti būsto pritaikymo darbai neįgaliam asmeniui (10 901 Eur).

Savivaldybės administracijos 2021 m. veiklos ataskaitoje nurodoma, kad aukščiausios šalies institucijos neskiria pakankamai dėmesio ir tokioms problemoms, kurių sprendimas iš esmės turėtų būti bendras valstybės reikalas. Vienas iš akivaizdžių pavyzdžių – Bartkuškio žemės ūkio hidrotechnikos kompleksas. Užtvanka, kurios būklė ekspertų pripažinta avarine ir reikalauja skubaus remonto dėl aplinkinių gyventojų saugumo ir grėsmės aplinkai. Deja, ir didžiausias Savivaldybės merės Živilės Pinskuvienės bei Administracijos atkaklumas, visokeriopos pastangos iškovoti remontui reikalingų lėšų Vyriausybės ir Aplinkos ministerijos liko neišgirsti. O 2021 m. buvusiam užtvankos nuomininkui, ilgus metus besipelniusiam iš vandens gaminamos energijos UAB „Nakeda“, vienašališkai nutraukus nuomos sutartį, Savivaldybės žinioje liko šis valstybės turtas – iš tiesų, tiksinti bomba.

2021 m. Darbo užmokestis su priskaitymais socialiniam draudimui sudarė 40,6 proc. viso savivaldybės biudžeto išlaidų.

2021 m. sausio 11 d. Širvintų savivaldybės tarybos sprendimu Nr. 1-6 „Dėl Širvintų rajono savivaldybės vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros plėtros specialiojo plano koregavimo patvirtinimo“ patvirtintas Specialiojo plano koregavimas, kurio tikslas – nustatyti aglomeracijų ribas Širvintų rajono savivaldybės teritorijoje.

Tešiamas daugiabučių namų atnaujinimo (modernizavimo) programos įgyvendinimas rajone, kuriuo siekiama didinti daugiausiai šilumos energijos sunaudojančių daugiabučių energinį efektyvumą ir užtikrinti, kad po daugiabučio atnaujinimo metinės būsto šildymo išlaidos sumažėtų. Energinį efektyvumą didinančios priemonės – šildymo ir karšto vandens sistemų pertvarkymas ir keitimas, ventiliacijos ir rekuperacijos sistemų tvarkymas ar stogo šiltinimas, išorinių sienų šiltinimas, balkonų įstiklinimas, bendrojo naudojimo patalpų ir atskirų butų langų keitimas. Daugiabučių namų modernizacijos metu taip pat gali būti keičiamos kitos pastato bendrojo naudojimo inžinerinės sistemos: priešgaisrinės saugos, geriamojo vandens, elektros instaliacijos ir kt. Jeigu namas įtrauktas į Savivaldybės parengtą kvartalo energinio efektyvumo didinimo programą, kvartalinės renovacijos metu yra atnaujinami šaligatviai, vaikų žaidimų aikštelės, žaliosios erdvės, parkavimo aikštelės ir kt. Didžioji dauguma daugiabučių namų rajone suvartoja itin daug šilumos energijos ir priklausomai nuo investicijų į namo modernizavimą daugiabučio atnaujinimas padeda sutaupyti nuo 40 proc. ir daugiau pastato šildymui naudojamos energijos. 2021 m. aktyviai pradėti vykdyti net 18 daugiabučių namų modernizavimo rangos darbai, 10 daugiabučių parengti ir analizuojami investiciniai projektai, 11 daugiabučių buvo rengiami techniniai projektai. 2021 m. Širvintų rajone modernizuoti 5 daugiabučiai gyvenamieji namai.

Širvintų rajono savivaldybės socialinės apsaugos programos biudžetą sudaro:

Valstybės biudžeto lėšos (tikslinės kompensacijos, išmokos vaikams, būsto pritaikymas žmonėms su negalia, socialinės reabilitacijos projektai);

Valstybės perduotų funkcijų vykdymui skirtos lėšos (specialiosios tikslinės dotacijos Savivaldybės biudžetui) laidojimo pašalpos, socialinė parama mokiniams, socialinė globa asmenims su sunkia negalia, socialinė priežiūra socialinės rizikos šeimoms);

Savivaldybės biudžeto lėšos (piniginė socialinė parama (socialinės pašalpos ir būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens išlaidų ir karšto vandens išlaidų kompensacijos), vienkartinė socialinė parama, socialinės paslaugos, būsto pritaikymas žmonėms su negalia, socialinės reabilitacijos projektai).

Socialinės paramos skyrius teisės aktų nustatyta tvarka 2021 m. vykdė socialinių išmokų skyrimą ir išmokėjimą. Specialistai priiminėjo ir nagrinėjo

prašymus (informavo, konsultavo) dėl piniginės socialinės paramos ir kitų išmokų skyrimo bei mokėjimo. 4 493 Širvintų rajono šeimoms buvo išmokėta 4 202,5 tūkst. Eur išmokų. Būsto šildymo, geriamojo vandens ir karšto vandens išlaidų kompensacijos buvo skirtos 996 šeimoms.

Širvintų rajono savivaldybės taryba 2022 m. birželio 30 d. sprendimu Nr. 1-128 patvirtino Širvintų rajono NVO tarybą iš 10 asmenų, o 2022 m. rugsėjo 28 d. sprendimu Nr. 1-177 patvirtino NVO tarybos nuostatų naują redakciją. Joje nustatyta, kad NVO taryba dirba pagal kasmet sudaromą ir tvirtinama (protoliniu sprendimu) veiksmų planą. NVO taryba renkasi ne rečiau kaip vieną kartą per ketvirtį.

Tačiau savivaldybės tinklapyje NVO tarybos darbo rezultatų energetinio skurdo mažinimo, pasitelkiant energetinio efektyvumo ir ES žaliojo kurso priemones, už 2021 m. neidentifikuota. Mūsų nuomone tai sietina, kad NVO tarybos nauja tvarka buvo patvirtinta tik 2022 m. rudenį.

Širvintų rajono savivaldybės tarybos priimtoje UAB “Širvintų šiluma” 2021 m. veiklos ataskaitoje nurodoma, kad bendrovė administruoja daugiabučių gyvenamųjų namų renovacijos (modernizacijos) procesą visoje savivaldybės teritorijoje. 2021 m. ji prižiūrėjo 19 daugiabučių gyvenamųjų namų renovaciją. Surengė 10 susirinkimų su gyventojais ir inicijavo 10 daugiabučių gyvenamųjų namų renovacijos procesą pateikiant paraiškas finansavimui pagal Būsto energijos taupymo agentūros skelbtą kvietimą. Šių namų renovaciją numatoma pradėti 2022 m. pabaigoje.

Vartotojų švietimo, vartotojų pasitenkinimo ir energetinio skurdo mažinimo problematika UAB “Širvintų šiluma” veiklos ataskaitoje nedetalizuojama.

Širvintų rajono savivaldybės taryba 2022 m. kovo 31 d. sprendimu Nr. 1-58 patvirtino pradėti atsinaujinančių energijos išteklių inžinerinės infrastruktūros vystymo Širvintų rajono savivaldybės teritorijoje specialiojo plano, numatant vėjo jėgainių ir saulės elektrinių statybą, rengimą. Šis sprendimas ir jo turinys yra grindžiamas Lietuvos Respublikos energetikos ministro ir Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. 1-10/D1-61 „Dėl Inžinerinės infrastruktūros vystymo (elektros, dujų ir naftos tiekimo tinklų) planų rengimo taisyklių patvirtinimo“. Specialiojo plano rengimo tiksluose vartotojų ekonominė perspektyva, vartotojų švietimo ir energetinio skurdo mažinimo klausimai neminimi.

Širvintų rajono savivaldybės tarybos priimtame Strateginiame plėtros plane “Socialinės apsaugos plėtra, skurdo ir socialinės atskirties mažinimo” programa įgyvendina: Strateginio plėtros plano prioritetą – Sumani visuomenė ir socialinė gerovė ir Strateginį veiklos tikslą – Ugdyti išsilavinusią, sveiką ir socialiai saugią visuomenę. Programos aprašyme nurodoma:

Socialinių paslaugų teikimo tikslas yra sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti. Piniginės socialinės paramos teikimo tikslas yra padėti tenkinti būtinausius poreikius tiems asmenims, kurių gaunamos pajamos yra nepakankamos, o gebėjimas pasirūpinti savimi dėl objektyvių, nuo jų nepriklausančių priežasčių, yra ribotas. Socialinės apsaugos plėtros, skurdo ir socialinės atskirties mažinimo programa siekiama: sukurti ir įgyvendinti socialinės paramos ir socialinių paslaugų

sistemą Širvintų rajono savivaldybėje; užtikrinti valstybės garantuotą piniginę paramą; optimizuoti socialinių paslaugų teikimo tinklą; aprėpti visus savivaldybės gyventojus, kurie negali savarankiškai pasirūpinti savimi; plėsti paslaugų įvairovę; sudaryti sąlygas neįgaliesiems integruotis į visuomenę; sukurti efektyvią socialinio darbo sistemą, stiprinančią savivaldybės gyventojų socialinę saugumą. Įgyvendindama programą, Širvintų rajono savivaldybė siekia, kad socialinė parama ir paslaugos būtų orientuotos į tuos asmenis, kuriems jų labiausiai reikia. Didelis dėmesys skiriamas socialinę riziką patiriančioms šeimoms ir jų vaikams, senyvo amžiaus, vienišioms asmenims, neįgaliesiems, taip pat skurdo, socialinės atskirties, vaiko teisių pažeidimų, smurto artimoje aplinkoje prevencijai. Socialinės paslaugos teikiamos sutelkiant Savivaldybės ir nevyriausybinių sektoriaus pastangas. Socialinė parama ir paslaugos organizuojamos taip, kad būtų stiprinamas pačių žmonių aktyvumas ir atsakomybė už save ir savo šeimą. Širvintų rajono savivaldybė, gavusi gyventojų prašymus, organizuoja gyventojų apgyvendinimą socialinės globos įstaigose. Taip pat perka vaikų ilgalaikės socialinės globos ir psichoneurologinio pobūdžio globos namų paslaugas, todėl esant poreikiui, Širvintų rajono savivaldybės vaikai ir suaugusieji su psichine negalia gali būti apgyvendinti vaikų globos įstaigose ar psichoneurologiniuose pensionatuose. Pagrindinis socialinių paslaugų teikėjas Savivaldybėje yra Socialinių paslaugų centras, kuris organizuoja ir teikia pagalbą į namus, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, dienos, ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas savivaldybės gyventojams, vykdo globos centro funkcijas ir atvejo vadybą. Širvintų rajono savivaldybė administruoja socialines išmokas: iš valstybės biudžeto finansuojamos valstybinės išmokos vaikams, tikslinės kompensacijos, būsto pritaikymas žmonėms su negalia; iš valstybės perduotų funkcijų vykdymui skirtų lėšų (specialiosios tikslinės dotacijos Savivaldybės biudžetui) finansuojamos laidavimo pašalpos, socialinė parama mokiniams; iš Savivaldybės biudžeto finansuojamos socialinės pašalpos ir būsto šildymo išlaidų, geriamam vandeniui ir išlaidų karštam vandeniui kompensacijos, vienkartinė parama, socialinės paslaugos. Savivaldybė, siekdama gerinti žmonių su negalia gyvenimo sąlygas, taip pat sudaryti sąlygas jų integracijai į visuomenę, dalyvauja įvairiose LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos koordinuojamose tarpinstitucinėse programose. Neįgaliesiems yra pritaikomas būstas ir aplinka, neįgalieji aprūpinami būtinausiomis techninėmis pagalbomis priemonėmis ir finansuojami neįgaliųjų socialinės rehabilitacijos projektai ir kt.

Kaip matyti iš savivaldybės skurdo mažinimo programos detalizacijos, energetinio skurdo dalykas iš bendros skurdo sampratos nėra išskiriamas. Nurodoma mokesčių kompensacijų, faktiškai pervedamų iš savivaldybės biudžeto paslaugų tiekėjams, už būsto šildymą (šildymo sezono, nustatomo savivaldybės administracijos sprendimu, metu) ir už suvartotą vandenį (geriamąjį ir karštą). Tokiu būdu suponuojama, kad energijos tiekimo ir komunalinių paslaugų įperkamas yra sietinas su vartotojo gebėjimu savarankiškai užsitikrinti individualias pajamas universalių paslaugų apmokėjimui. Kadangi vartotojų įtakos universalių paslaugų kainodarai tiek Lietuvoje, tiek Europos Sąjungoje yra nereikšmingos, nėra aišku, koku būdu ir kokiomis priemonėmis konkretus vartotojas galėtų apsisaugoti nuo patekimo į energetinio skurdo zoną. Atliekamo tyrimo aspektu svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad Europos Sąjungos Komisijoje ir Parlamente vis labiau gilinant finansinės paramos energetinį skurdą patiriantiems vartotojams fondų priemonės taikymą, tampa aktualu vietos savivaldos lygmenyje tinkamai ir savalaikiai informuoti vartotojus apie siūlomų priemonių tipologiją, prieigos sąlygas, kitas aplinkybes. Todėl

vietos savivaldos tarybų, merų, administracijų, NVO tarybų darbotvarkių analizė energetinio skurdo mažinimo per ES žaliojo kurso priemones įgauna didelį svorį viešojoje politikoje. Šiuo aspektu savivaldybės skelbiami dokumentai gali būti vertinami kaip neišsamūs ir/arba nepagrįstai formalizuoti.

Pavyzdžiui savivaldybės skurdo mažinimo programoje nurodoma, kad stebėsenos rodikliui P-08-01-02-01 “Piniginės socialinės paramos gavėjų skaičiaus dalis nuo gyventojų skaičiaus proc.” sumažės nuo 7 proc. 2022 m. iki 6 proc. 2024 m.! Tačiau ES (įskaitant ir Lietuvą) atliekamų viešosios nuomonės apklausų duomenys²⁴ rodo, kad energijos vartotojų lūkesčiai dėl savo ekonominių perspektyvų yra negatyvūs. Todėl Širvintų rajono savivaldybės išvalgos dėl energijos sąskaitų vartojimo pusėje sumažėjimo yra vertintinos kaip klaidinančios.

²⁴ <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2912>

VARTOTOJŲ ŠVIETIMO TYRIMO RODIKLIŲ SUVESTINĖ LENTELE

Tyrimo taikiniai	Vietos savivaldos (tarybų, merų, administracijos, NVO tarybos) sektoriaus sritis	Komunalinių paslaugų tiekėjų sektoriaus sritis
1. Komunalinių paslaugų vartotojų švietimo problematikos sampratos identifikacija	<p><u>Mero ataskaita:</u> <i><Saulės fotovoltinės jėgainės diegimas>; <5 seniausių Širvintų miesto daugiabučių namų renovacijos>;</i></p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u> N.d.</p> <p><u>NVO ataskaitos:</u> N.d.</p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u> N.d.</p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u> N.d.</p> <p><u>Administravimas:</u> N.d.</p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u> N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u> N.d.</p>
5. Energetinio skurdo liečiamų namų ūkių identifikacija	<p><u>Mero ataskaita:</u> N.d.</p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u> N.d.</p> <p><u>NVO ataskaitos:</u> N.d.</p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u> N.d.</p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u> N.d.</p> <p><u>Administravimas:</u> N.d.</p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u> N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u> N.d.</p>

		N.d.
3. Energetinį skurdą mažinančių priemonių taikymas	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p><5 seniausių Širvintų miesto daugiabučių namų renovacijos>; <būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens išlaidų ir karšto vandens išlaidų kompensacijos>;</p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p><būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens išlaidų ir karšto vandens išlaidų kompensacijos>;</p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p> <p>N.d.</p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Administravimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p>
4. Taikytų priemonių sąsajumas su žaliuoju kursu	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p><Saulės fotovoltinės jėgainės diegimas>; <atsinaujinančių energijos išteklių inžinerinės infrastruktūros vystymo Širvintų rajono savivaldybės teritorijoje specialiojo plano, numatant vėjo jėgainių ir saulės elektrinių statybą>;</p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p><atsinaujinančių energijos išteklių inžinerinės infrastruktūros vystymo Širvintų rajono savivaldybės teritorijoje specialiojo plano, numatant vėjo jėgainių ir saulės elektrinių statybą></p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Administravimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p>

	<u>NVO ataskaitos:</u> N.d.	
5. Energetinio skurdo dinamikos identifikacija	<u>Mero ataskaita:</u> N.d. <u>Administracijos ataskaita:</u> N.d. <u>NVO ataskaitos:</u> N.d.	<u>Šilumos tiekimas:</u> N.d. <u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u> N.d. <u>Administravimas:</u> N.d. <u>Gamtinių dujų tiekimas:</u> N.d. <u>Elektros tiekimas:</u> N.d.

IŠVADOS

1. Savivaldybės informacinėje sistemoje yra nurodomi konkretūs energijos naudojimo efektyvumui skirtų priemonių įgyvendinimas, žaliojo kurso priemonių panaudojimo ketinimai.
2. Ne vieną iš atsinaujinančių energijos išteklių įdiegimo projektų (savivaldybės jau parengtų arba rengiamų šiuo metu) savivaldybė negali įgyvendinti dėl fiskalinių ribojimų, tai yra – nuosavų lėšų trūkumo.
3. Energetinio skurdo dalykas iš bendros skurdo sampratos savivaldybės dokumentuose nėra išskiriamas.
4. Vartotojų švietimo, vartotojų pasitenkinimo ir energetinio skurdo mažinimo problematika savivaldybės ir jos įmonių veiklos ataskaitose nedetalizuojama.
5. Pagal savivaldybės ir jos kontroliuojamų reguliuojamų paslaugų įmonių veiklą ataskaitas nėra aišku, koku būdu ir kokiomis priemonėmis konkretus vartotojas galėtų apsisaugoti nuo patekimo į energetinio skurdo zoną.
6. Širvintų rajono savivaldybės įžvalgos dėl 2022-2024 metais energijos sąskaitų vartojimo pusėje sumažėjimo ir atitinkamo socialinės paramos gavėjų skaičiaus nuo

bendrojo gyventojų skaičiaus sumažėjimo nuo 7 iki 6 proc. yra vertintinos kaip klaidinančios.

7. Tampa aktualu vietos savivaldos lygmenyje tinkamai ir savalaikiai informuoti vartotojus apie siūlomų žaliojo kurso priemonių tipologiją, prieigos sąlygas, kitas aplinkybes.

8. Vietos savivaldos institucinių darbotvarkių analizė energetinio skurdo mažinimo per ES žaliojo kurso priemones įgauna didelį svorį viešojoje politikoje.

3.3. UKMERGĖS RAJONO KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ ŠVIETIMO TYRIMAS

Ukmergės rajono savivaldybės tarybos 2022 m. kovo 31 d. sprendimu Nr. 7-54 buvo patvirtinta savivaldybos meros 2021 m. veiklos ataskaita. Jos įvade nurodoma, kad *<Savivaldybės administracijos ir Tarybos bendras darbo siekis – tapti nepriklausomais nuo gamtinių dujų tiekėjų, turinčių didelę įtaką kainų kilimui ir vystyti „žalio miesto viziją“ pereinant prie alternatyvių energijos šaltinių...skatinti nevyriausybinės, visuomeninės organizacijas teikti platesnį paslaugų spektrą, ieškoti naujų formų įtraukiant bendruomenę į sprendimų priėmimą.>*²⁵

Pritarta 8 projektų įgyvendinimui, kurie gerins rajono infrastruktūrą, gražins viešąsias erdves, užtikrins viešųjų paslaugų plėtrą, skatins gyventojų kultūrinę veiklą (Saulės elektrinės įrengimas).

Patvirtintas Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems Ukmergės rajono savivaldybės gyventojams teikimo tvarkos aprašas, kurio tikslas – siekti sudaryti palankesnes sąlygas nepasiturintiems Ukmergės rajono savivaldybės gyventojams gauti piniginę socialinę paramą, užtikrinti kreipimosi dėl šios paramos prieinamumą ir jos gavimą ekstremalios situacijos ir (ar) karantino šalyje metu.

– patvirtintas naujas Ukmergės rajono savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų sąrašas (toliau – sąrašas), šių paslaugų teikimo aprašas (sąrašas paskelbtas Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinėje sistemoje (PASIS) bei Savivaldybės interneto svetainėje);

– parengta Piliečių chartiją (paskelbta Savivaldybės interneto svetainėje, piliečių chartijos tekstas paskelbtas viešai Ukmergės rajono savivaldybės vestibulio stende).

Savivaldybės administracijai teiktos šios rekomendacijos:

1. Vykdyti teisės aktų projektų administracinės naštos vertinimą.

2. Įvertinti administracinių paslaugų teikimo aprašymuose nustatytų informacinių įpareigojimų fiziniams ar juridiniams asmenims administracinės naštos pagrįstumą.

Sudarytos darbo grupės:

Darbo grupė naujo modelio daugiabučių namų atnaujinimo (modernizavimo) programos įgyvendinimo vykdymui koordinuoti.

Darbo grupė daugiabučių gyvenamųjų namų bendrosios nuosavybės administravimo klausimams spręsti.

Darbo grupė saulės elektrinės įsirengimo klausimams spręsti.

Piliečių tribūna – tai viena bendravimo su rajono gyventojais formų ir galimybė gyventojams dalyvauti savivaldoje, kelti probleminius klausimus, teikti pasiūlymus, išsakyti savo nuomonę. Piliečių tribūnoje gyventojai turi teisę pasisakyti nuo 2011 m. 2021 m. pasisakymų Piliečių tribūnoje nebuvo.

Ukmergės rajono savivaldybės administracijos 2021 m. ataskaitoje nurodoma, kad tarybos patvirtinto 2021-2027 metų Ukmergės strateginės plėtros plano 4 prioriteto “Sveikas ir aktyvus socialiai atsakingos bendruomenės kraštas”, 3 tikslo “Skatinti darnią ir saugią bendruomenę”, 2 uždavinys yra “Skatinti NVO veiklą”. Socialinės apsaugos, skurdo ir socialinės atskirties mažinimo programai bei švietimo programai savivaldybės biudžete numatyta 55 proc. visų asignavimų.

Iš ES struktūrinių fondų 2014-2020 metų investiciniu laikotarpiu Ukmergės rajono savivaldybėje įgyvendinta 37,0 mln. eurų vertės 50 projektų, iš kurių

²⁵ <https://www.ukmerge.lt/mero-veiklos-ataskaitos/>

Ukmergės miesto infrastruktūros vystymui skirta 15,47 mln. Eurų, aplinkosaugai - 10,02 mln. Eurų. 2021 m. pateikta paraiška 3,6 mln. Eurų dėl atsinaujinančių energijos išteklių (saulės, vėjo) panaudojimo valstybės, savivaldybių, tradicinių religinių bendruomenių elektros energijos poreikiams (35 įstaigos). Šis projektas sudaro per 85 proc. Viso metinio skiriamo finansavimo, juo numatoma sutaupyti 370 tūkst. Eurų per metus savivaldybės biudžeto lėšų. Taip pat pradėtas 3,6 MW galios Saulės elektrinių parko įrengimas, kurio koordinavimas pavestas UAB “Ukmergės šiluma”.

Pagal Daugiabučių namų savininkų rėmimo programą 2021 m. Ukmergėje renovuoti 6 daugiabučiai gyvenamieji namai. 2022 m. renovuojami kiti 52 daugiabučiai namai (19-oje vykdomi rangos darbai, 18-oje atliekamas projektavimas, 15-oje vykdomas investicinis planavimas).

Gyvenamųjų namų renovacijos (modernizacijos) proceso priežiūra tarybos sprendimu pavesta UAB “Širvintų šiluma”. 2021 m. Bendrovė suorganizavo 10 susirinkimų su gyventojais.

Žaliajo kurso pristatymui visuomenei pažymėtinos veiklos 2021 m.: verslo konferencija “Drauge galime daugiau. Žaliųjų technologijų ir inovacijų plėtra - ne alternatyva, bet būtinybė”; tarptautinė konferencija su Švedijos Mariestadas ir Ukrainos Podolės Kamenecas miestų-partnerių dalyvavimu tema “Tvarūs energijos naudojimo sprendimai”.

UAB “Ukmergės šiluma” renovavo 85 proc. Centralizuotos šilumos tiekimo tinklą, pagal sutartį su APVA pradėjo 99,7 kW saulės energijos kolektoriaus ant Ukmergės katilinės RK1 stogo įrengimą.

2021 m. Ukmergės rajone gyveno 35864 žmonių (beveik 2 proc. Mažiau nei ankstesniais metais); veikė 142 NVO.

Ukmergės rajono savivaldybės tinklapyje www.ukmerge.lt dizainas yra draugiškas vartotojų problematikai. Tinklapyje patogų naviguoti pagal interesų detalizaciją. Nors ir nėra atskiros vartotojų rubrikos, tačiau gana patogiai randama informacija apie galimybę nepasiturintiems gyventojams gauti subsidiją saulės elektrinių įsirengimui²⁶.

Ukmergės savivaldybės tinklapyje 2021 m. lankėsi per 60 tūkst. interesantų, iš jų 8 tūkst. - pirmą kartą.

Ukmergės rajone savivaldybės taikoma unikali Piliečių tribūna²⁷ – tai viena bendravimo su rajono gyventojais formų ir galimybė gyventojams dalyvauti savivaldoje, kelti probleminius klausimus, teikti pasiūlymus, išsakyti savo nuomonę. Piliečių tribūnoje gyventojai turi teisę pasisakyti nuo 2011 m. Savivaldybės tarybos veiklos reglamente numatyta, kad prieš prasidedant kiekvienam Tarybos posėdžiui, skiriamas laikas Piliečių tribūnai. Kiekvienas iš anksto užsiregistravęs gyventojas turi teisę iki 5 minučių pasisakyti rūpimu klausimu. Atitinkami komitetai kartu su savivaldybės administracijos specialistais išnagrinėja pateiktus klausimus ar problemas ir pateikia atsakymus. Artimiausiame eiliniame posėdyje Taryba informuojama apie priimtus sprendimus. Paklausėjas informuojamas asmeniškai.

²⁶ <https://www.ukmerge.lt/naujienos/nepasiturintys-gyventojai-gali-gauti-subsidija-saules-elektriniu-isirengimui/>

²⁷ <https://www.ukmerge.lt/taryba/>

Ukmergės rajono savivaldybės administracija²⁸, įgyvendindama projektą „Vietos projektų pareiškėjų ir vykdytojų kvalifikacijos tobulinimas ir tarpsektorinio bendradarbiavimo įgūdžių ugdymas“ pagal Ukmergės rajono vietos veiklos grupės 2016-2023 m. vietos plėtros strategija priemonę „Vietos projektų pareiškėjų ir vykdytojų mokymas, įgūdžių įgijimas“, organizuoja praktinių mokymų-seminarų sesijas visose Ukmergės rajono kaimiškose seniūnijose. Ukmergės rajono savivaldybės nevyriausybinių, bendruomeninių organizacijų, vietos verslo, savivaldybės įstaigų atstovai, kiti kaimo plėtros procesų dalyviai š.m. spalio – lapkričio mėnesiais praktinių mokymų-seminarų sesijose kels kvalifikaciją ir kompetenciją, gilins žinias pagal projekte numatytas seminarų sesijų temas „Strategiškai tvari vietos bendruomenių plėtra sumanių kaimų kūrimo koncepcijoje“: Žalioji kursas: sumani bendruomenė-švari aplinka ir tvarus vartojimas; Partnerystė ir tinklaveika: partnerystės organizacinių mechanizmų vystymas; Ekonomikos įvairinimo galimybės vietos bendruomenėse; Sumanus viešasis valdymas.

Ukmergės viešbutyje **Big Stone Hotel** vyko „NVO akseleratorius“²⁹ organizuota konferencija "Bendruomenės ir NVO: bendrystė ir ateities perspektyvos". Pranešimą „Verslumo svarba nevyriausybiniuose organizacijose“ skaitė Julija Šredersaitė, projekto „NVO akseleratorius“ vadovė. LR Prezidentūros atstovė Austė Černiauskaitė, pristatė iniciatyvą „Lietuvos galia“ akcentuojant bendruomenių vystymąsi ir veiklą bei idėjų įvairovę. A. Černiauskaitė taip pat yra ir viena iš bendruomeninės iniciatyvos „CoolŪkis“ autorių ir vadovių. Kurdamas palankias sąlygas senjorams dalintis savo dirbamos žemės plotu (daržais, sodais) su sodų neturinčiais žmonėmis ir taip kartu auginti maistą, CoolŪkis skatina tvarų gyvenimo būdą bei siekia mažinti socialinę atskirtį tarp pagyvenusių žmonių.

Dar 2021 m. balandžio mėnesį Trakų, Širvintų, Švenčionių, Kėdainių, Ukmergės, Šalčininkų ir Elektrėnų savivaldybėse startavo unikali 1,5 metų programa „NVO akseleratorius“, skirta regionuose veikiančioms nevyriausybiniams organizacijoms. Programos tikslas – NVO verslumo įgūdžių ugdymas padedant savo srities profesionalams.

Vėliau konferencijos dalyviai turėjo galimybę susipažinti su originaliomis, sėkmingomis Kėdainių ir Ukmergės rajonų savivaldybių NVO iniciatyvomis ir sėkmės projektais. Buvo įdomu išgirsti Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos projekto „Neregėjimo galia“ pristatymą, skirtą pažinti pasaulį per neregio pojūčius – matantieji kviečiami patirti aplinką lytėjimu, skoniu, uosle ir klausa. Taip puikiai pavykusi ir įgyvendinama pojūčių turizmo idėja. Krakių bendruomenės centro edukacinių programų kūrimąsi pristatė bendruomenės pirmininkė. Kėdainių moterų krizių centras, sukūręs iniciatyvą „Emocinio atsparumo centras“, skirtą krizių prevencijai ir moterų savitarpio pagalbai ir palaikymui stiprinti. Turėjome galimybę pasidžiaugti ukmergiškės Linos Baublienės projekto „Surink Lietuvą“ pristatymu ir sėkme. Gausus dalyvių būrys penktadienio popietę neskubėjo skirstytis bendravo, dalinosi veiklos patirtimis, diskutavo aktualiais organizacijų veiklos klausimais.

Dalyvaudamos programoje nevyriausybinių organizacijų sustiprino bazinius organizacijų vystymosi ir plėtros įgūdžius, įgavo teorinių ir praktinių žinių

²⁸ <https://www.ukmerge.lt/nevyriausybiniu-organizaciju-finansavimas/>

²⁹ <https://www.ukmerge.lt/nevyriausybiniu-organizaciju-finansavimas/>

komunikacijos, verslo vystymo, žmogiškųjų ir finansinių resursų valdymo ir kitose srityse, turėjo išskirtinę galimybę bendradarbiauti ir tiesiogiai semtis žinių iš didžiausių šalies NVO bei kitų verslo sričių profesionalų ir ekspertų. Programos eigoje vyko mokymai, kurių turinys sukurtas siekiant išspręsti esmines NVO problemas, individualios konsultacijos su priskirtais mentoriais, buvo kuriamos sąlygos sprendimų testavimui realioje aplinkoje.

Projekto iniciatorius ir vykdytojas - asociacija "Kurk Lietuvai" alumni tinklas. Projektas yra Aktyvių piliečių fondo, finansuojamo EEE finansinio mechanizmo lėšomis, dalis.

2022 m. vasario 17 d. Ukmergės rajono Nevyriausybinų organizacijų taryba rinkosi į pirmąjį šiais metais organizuotą posėdį³⁰. Atsižvelgiant į pandemiją, posėdis vyko nuotoliniu būdu. Darbotvarkėje buvo numatyti svarstyti 4 klausimai. NVO tarybos nariai patvirtino 2021 metų veiklos ataskaitą, kurioje įsivertino įgyvendintas veiklas. NVO tarybos veiklos tikslas - užtikrinti ir skatinti NVO dalyvavimą nustatant, formuojant ir įgyvendinant nevyriausybinų organizacijų plėtros politiką, stiprinti bendradarbiavimą tarp savivaldybės institucijų, įstaigų ir nevyriausybinų organizacijų. 2021 metais NVO taryba posėdžiavo 4 kartus, posėdžiuose nagrinėjo nevyriausybinų organizacijų aktyvumo ir dalyvavimo klausimus, gilinosi į rengiamų dokumentų projektus, teikė rekomendacijas. Antru darbotvarkės klausimu, NVO Tarybos nariai pasidžiaugė Ukmergės rajono nevyriausybinų organizacijų projektiniu aktyvumu, savivaldybės ir nevyriausybinų organizacijų bendradarbiavimo bei partnerystės veikla, finansine parama organizacijoms. Posėdžio metu vyko aktyvi diskusija, ko pasekoje, tarybos nariai numatė 2022 metų veiklos kryptis ir veiksmus. 2022-ieji metai yra paskelbti Jaunimo ir Savanorystės metai, todėl NVO tarybos veiklos yra skirtos būtent šioms kryptims vystyti ir politikai formuoti.

Ukmergėje pradėta pilietinių iniciatyvų „Lietuvos galia“ platforma³¹ savanoriams, bendruomenėms, aktyviems piliečiams pristatyti savo veiklas, rasti bendraminčių ir sulaukti palaikymo. „Lietuvos galios“ platformoje jau užsiregistravo 116 iniciatyvų iš įvairių Lietuvos kampelių: organizacijos, bendruomenės ir pavieniai aktyvūs piliečiai, kurių vykdomos veiklos atstovauja keturioms pagrindinėms Lietuvos plėtros kryptims – žalia, stipri, teisinga ir inovatyvi. Kitais metais Prezidentas apdovanos 20 ryškiausių iniciatyvų, kurias savo balsais išrinks ekspertų komisija ir visuomenė. Interneto svetainėje www.lietuvosgalia.lt kiekvienas Lietuvos pilietis gali išreikšti palaikymą labiausiai patikusioms iniciatyvoms.

2021 m. rugsėjo 10 dieną Ukmergės Vlado Šlaito viešojoje bibliotekoje įvyko konferencija „Sumanūs kaimai Ukmergėje: iššūkiai ir galimybės“, skirta apžvelgti ateinančio finansinio laikotarpio aktualijas ir perspektyvas. Konferencijoje dalyvavo potencialūs vietos plėtros proceso dalyviai: rajono vadovai, NVO, bendruomenių, savivaldybės administracijos, seniūnijų, Vietos veiklos grupių (VVG) atstovai. Pranešėjai pristatė vietos bendruomenių plėtros aktualijas bei perspektyvas kaimo teritorijose ateinančiu naujuoju finansavimo laikotarpiu.

³⁰ <https://www.ukmerge.lt/neyriasybiniu-organizaciju-finansavimas/>

³¹ <https://www.ukmerge.lt/neyriasybiniu-organizaciju-finansavimas/>

Lietuvos Respublikos Žemės ūkio ministerijos Europos Sąjungos paramos skyriaus patarėja Ilona Javičienė apžvelgė kaimo plėtros procesą šalyje, įgyvendinant LEADER priemonę bei auditorijai pristatė pereinamojo laiko aktualijas. Ministerijos atstovė pabrėžė, kad ateinančiame laikotarpyje kaimo plėtros procesuose bus svarbu orientuotis į vykstančius pokyčius šiandien, t. y. įsivertinti žaliosios ekonomikos tikslų reikšmingumą ir visumą, atsižvelgti į socialinės atskirties ir skurdo mažinimo problematiką, užimtumo ir judumo skatinimą visuomenėje, pasinaudojant išmaniosiomis technologijomis. Projektų vadovė Agnė Kanapeckaitė supažindino auditoriją su Europoje vykstančiais vietos plėtros procesais, įvardijamais kaip „sumanūs kaimai“. Renginio dalyviai turėjo galimybę susipažinti su projektine sumaniųjų kaimų Lenkijoje, Vengrijoje, Vokietijoje ir kitose šalyse patirtimi, įsivardinti kaip ši priemonė galėtų atrodyti Ukmergėje. Priemonė „Sumanūs kaimai“ neabejotinai reikalauja vietos bendruomenės sutelktumo ir tvarios partnerystės. „Rezultatas arba poveikis, įvairiose socialinėje, kultūros, turizmo, užimtumo, aplinkos tvarkymo, vietos tradicijų išlaikymo srityse, tenkinantis vietos bendruomenę, galimas tik bendradarbiaujant ir sąveikaujant per pasitikėjimą vienas kitu, gerbiant ir pripažįstant savo partnerių kompetencijas ir interesus“,- pažymėjo Tauragės rajono VVG pirmininkė Nijolė Tirevičienė. Ji pasidalijo praktine patirtimi, siekiant įgyvendinti „Sumanių kaimų“ idėją trijose rajono seniūnijose. Renginį finansavo Ukmergės rajono savivaldybė.

VARTOTOJŲ ŠVIETIMO TYRIMO RODIKLIŲ SUVESTINĖ LENTELĖ

<p>Tyrimo taikiniai</p>	<p>Vietos savivaldos (tarybų, merų, administracijos, NVO tarybos) sektoriaus sritis</p>	<p>Komunalinių paslaugų tiekėjų sektoriaus sritis</p>
<p>1. Komunalinių paslaugų vartotojų švietimo problematikos sampratos identifikacija</p>	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p><Piliečių chartija >; <Piliečių tribūna>; <vystyti „žalio miesto viziją“ pereinant prie alternatyvių energijos šaltinių>; <Saulės elektrinės įrengimas>; <atsinaujinančių energijos išteklių (saulės, vėjo) panaudojimo valstybės, savivaldybių, tradicinių religinių bendruomenių elektros energijos poreikiams (35 įstaigos)></p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p><įsivertinti žaliosios ekonomikos tikslų reikšmingumą ir visumą, atsižvelgti į socialinės atskirties ir skurdo mažinimo problematiką>;</p> <p><Europoje vykstantys vietos plėtros procesai- „sumanūs kaimai“>; <„Lietuvos galios“ platformoje užsiregistravo 116 iniciatyvų iš įvairių Lietuvos kampelių: organizacijos, bendruomenės ir pavieniai aktyvūs piliečiai, kurių vykdomos veiklos atstovauja keturioms</p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p><u>Administravimas:</u></p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p>

	<p><i>pagrindinėms Lietuvos plėtros kryptims – žalia, stipri, teisinga ir inovatyvi>;</i></p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p> <p>N.d.</p>	
<p>6. Energetinio skurdo liečiamų namų ūkių identifikacija</p>	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p> <p>N.d.</p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p><u>Administravimas:</u></p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p>
<p>3. Energetinį skurdą mažinančių priemonių taikymas</p>	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p><i><2022 m. renovuojami 52 daugiabučiai namai (19-oje vykdomi rangos darbai, 18-oje atliekamas projektavimas, 15-oje vykdomas investicinis planavimas)>; <Saulės elektrinės įrengimas>;</i></p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p><i><2022 m. renovuojami 52 daugiabučiai namai (19-oje vykdomi rangos darbai, 18-oje atliekamas projektavimas, 15-oje vykdomas investicinis</i></p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p><i><Saulės elektrinės įrengimas>; <saules energijos kolektorius>;</i></p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p><u>Administravimas:</u></p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p>

	<p><i>planavimas)>;<Saulės elektrinės įrengimas>;</i></p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p> <p>N.d.</p>	N.d.
4.Taikytų priemonių sąsajumas su žaliuoju kursu	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p><i>ŽŪM apie LEADER priemonės sąsajumą su žaliosios ekonomikos tikslų reikšmingumu ir visuma, atsižvelgiant į socialinės atskirties ir skurdo mažinimo problematiką</i></p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p><i>ŽŪM apie LEADER priemonės sąsajumą su žaliosios ekonomikos tikslų reikšmingumu ir visuma, atsižvelgiant į socialinės atskirties ir skurdo mažinimo problematiką</i></p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p> <p><i>ŽŪM apie LEADER priemonės sąsajumą su žaliosios ekonomikos tikslų reikšmingumu ir visuma, atsižvelgiant į socialinės atskirties ir skurdo mažinimo problematiką</i></p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p><u>Administravimas:</u></p> <p><u>Gamtinių dujų tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Elektros tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p>
5.Energetinio skurdo dinamikos identifikacija	<p><u>Mero ataskaita:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Administracijos ataskaita:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>NVO ataskaitos:</u></p>	<p><u>Šilumos tiekimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Vandens tiekimas, nuotekų šalinimas:</u></p> <p>N.d.</p> <p><u>Administravimas:</u></p>

	N.d.	N.d. <u>Gamtinių dujų tiekimas:</u> N.d. <u>Elektros tiekimas:</u> N.d.
--	------	---

IŠVADOS

1. Meros veiklos ataskaitoje išskiriami ir pabrėžiami Ukmergės rajono vietos savivaldos tikslai ūkyje pereiti nuo gamtinių dujų naudojimo prie atsinaujinančių energijos išteklių.
2. ES ir Lietuvos vyriausybės aktualios iniciatyvos žaliojo kurso įgyvendinime yra viešinamos gyventojų tarpe vietos savivaldos lygmenyje bendrame viešosios politikos kontekste.
3. Vartotojų švietimo problematika vietos savivaldos sprendimų priėmimo, NVO ir paslaugų tiekėjų lygmenyse nėra detalizuojama. Nėra reikalavimo paslaugų teikėjams teikti atskaitomybę dėl savo vartotojų faktinio švietimo.
4. Energetinio skurdo mažinimo priemonių sąsajumo su žaliojo kurso priemonėmis viešinimas vietos savivaldos lygmenyje yra deklaratyvus, be vartotojų ekonominės perspektyvos pagrindimo.
5. Energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių skaičiaus stebėseną vietos savivaldos lygmenyse nėra taikoma, pasitenkinama tik centrinės valdžios teikiamų kompensacinių mechanizmų bendru aprašymu. Nesant energijos nepritekliaus dinamikos paveikslą nesudaromos paskatos vartotojų individualioms iniciatyvoms padėties gerinimui.

4.KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ SKUNDŲ 2020 IR 2021 METAIS MOLĖTŲ RAJONO, ŠIRVINTŲ RAJONO IR UKMERGĖS RAJONO KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ TIEKĖJŲ, VIETOS SAVIVALDOS IR NVO DUOMENŲ BAZĖSE BEI ŽINIASKLAIDOJE TYRIMAS

Aukščiau pateiktame Molėtų, Širvintų ir Ukmergės rajonų savivaldybių internetinėse svetainėse 2021 ir 2020 metais pateiktų vartotojų švietimo problematikos tyrime komunalinių paslaugų vartotojų skundų faktų nebuvo identifikuota. Pavyzdžiui, Ukmergės savivaldybės taryboje piliečių atviriems pasisakymams, problemų iškėlimui skirtoje prieš kiekvieną savivaldybės tarybos posėdį „Piliečių tribūnoje“ 2021 m. nebuvo nei vieno pasisakymo! Mūsų nuomone, tai sietina su covid-19 epidemijos 2020-2021 metais eiga. Bendra to laikotarpio darytina išvada - covid-19 susirgimų su letalinėmis baigtimis diskurso visuomenėje dominavimas, kitos kasdieninės problematikos santykinis niveliavimas. Todėl šiame tyrime yra nagrinėjama ir atitinkama 2022 m. vartotojų skundų problematika.

Žemiau pateikiame 2022 m. charakteringą vartotojo skundą, sietiną su žaliojo kurso ir vartotojų švietimo, konsultavimo ir advokacijos problematika elektros energijos sektoriuje.

Vartotojas, viešai prieinamoje informacijoje radęs, kad vieno kilovato (1 kW) įrengtosios galios saulės elektrinė vartotojui vidutiniškai pagamina nuo 1000 kilovatvalandžių (kWh) elektros energijos per metus, vartotojas nusprendė statyti 15,84 kW galios saulės elektrinę. Šiems darbams atlikti jis pasirinko įmonę „Elektrum Lietuva“. Per metus nuo saulės elektrinės įrengimo padažnėjusios „aliarmų“ žinutės vartotojui ėmė kelti susirūpinimą dėl blogai veikiančios įrangos ir nepagaminamos žadėtos elektros energijos. „Elektrum Lietuva“ atstovai pabandė „nurašyti“ gedimų priežastį kitai bendrovei – ESO, kurios prižiūrimame tinkle esą vyksta įtampos šuoliai. ESO inžinieriai atliko momentinius matavimus. Buvo išnagrinėti elektros energijos skaitiklio sukaupti duomenys už 2021 m. ir abiem atvejais rezultatai parodė, kad tiekiamos įtampos lygis normaliomis veikimo sąlygomis atitinka tiekiamos elektros energijos kokybės reikalavimus. Tuo tarpu Valstybinės energetikos reguliavimo taryba (VERT) padėti klientui negali. VERT veiklos valdymo skyriaus vyr. specialistė Aira Pikčiūnienė 15min tvirtino, kad nagrinėjamu atveju vartotojas sutartį su „Elektrum Lietuva“ sudarė dėl saulės elektrinės kaip prekės (daikto) pirkimo, o energetikos sektorių ir elektros energetikos sektorių reglamentuojantys teisės aktai nereguliuoja tokio pobūdžio teisinių santykių. Tad VERT tokio pobūdžio ginčų nenagrinėja.³²

Kaip matome iš pateikto atvejo vartotojo skundo aprašymo, darytinos tokios išvados:

³² <https://www.15min.lt/verslas/naujiena/energetika/vyras-pustreciu-metu-vargsta-su-saules-elektrine-zadeto-kiekio-elektros-nepagamina-bet-kaltu-nera-664-1981172?copied>

1. Vartotojas su žaliojo kurso teikiamais vartojimo pusėje privalumais buvo susipažinęs savarankiškai, be sisteminės vartojimo pusės ekonominės perspektyvos analizės. Todėl turėjo atsietą nuo tiekimo pusės perspektyvos ir interesų valstybės siūlomų priemonių taikomumo rezultatyvumą, galimų rizikų suvaldymą.
2. Paslaugos tiekimas turi neapibrėžtumą, nes priklauso nuo: a) paslaugos tiekėjo parduodamos vartotojui priemonės techninių charakteristikų; b) paslaugos tiekėjo ir kitų tiekimo pusės subjektų, nesietinų su vartotoju, techninės būklės tiekimo ir vartojimo pusėse palaikymo; c) vartotojo pasirenkamų vartojimo pusėje techninių aspektų.
3. Rinkų priežiūros institucijų (reikia atkreipti dėmesį, kad nagrinėjamu atveju veikiančios virš vietos savivaldos lygmens) veikimas rinkos požiūriu yra segmentuotas ir nagrinėjamu atveju net nesprenžia vartotojo problematikos.
4. Vartotojo interesus galinčios ginti ir / arba advokatauti vartotojui viešojo intereso NVO nei vartotojui, nei valstybinėms reguliuojamų rinkų priežiūros institucijoms nėra žinomos ir siekis jas pasitelkti problemos sprendimui nėra identifikuojamas.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos duomenų bazės tyrimas

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklapio viešai prieinamos informacijos skiltyje yra Ataskaitų sritis. Asmenų prašymų analizės ataskaitoje už 2020 m.³³ komunalinėms paslaugoms gali būti priskirtina Energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų sritys. Jose Tarnybos specialistai išnagrinėjo ir atsakė į 1 895 asmenų kreipimusis:

- išnagrinėta ir atsakyta į 703 kreipimusis raštu (iš jų 22 juridinių asmenų prašymai);
- atsakyta į 1 192 pasiteiravimus, pateiktus elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 112 kartų kreipėsi juridiniai asmenys).

Eil.nr.	Sritis	Ginčai	Prašymai	Pasiteiravimai
1	Vandens sektorius	8	29	63
2	Elektros sektorius	2	45	105
3	Dujų sektorius	2	9	31
4	Kita energija	0	12	20
5	Būsto priežiūra ir renovacija	299	236	632
6	Naujo būsto statyba	22	12	223
7	Namų valymas	3	2	6
	VISO	336	345	1080

³³ <https://vvtat.lt/data/public/uploads/2021/02/2020-m..pdf>

Energetikos srityje daugiausia vartotojų skundų gauta dėl galimai nepagrįstai priskaičiuotų mokėjimo sumų. Minėti vartotojų skundai dėl energetikos įmonių pagal kompetenciją persiusti nagrinėti Valstybinei energetikos reguliavimo tarybai.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo srityse dažniausiai vartotojai skundėsi dėl pateiktose sąskaitose priskaičiuotų mokėjimo sumų už geriamąjį vandenį, taip pat dėl sunaudoto geriamojo vandens kiekio pagal vidutinį suvartojimą. Pažymėtina, kad 2020 m. padaugėjo vartotojų skundų dėl daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų administravimo, kai administratorius paslaugas teikia pagal sutartį. Šie ginčai analizuojamu laikotarpiu dažniausiai kilo dėl priskaičiuotų mokėjimo sumų už papildomas sutartyje nenumatytas paslaugas. Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojų skundai dėl savivaldybės paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiksmų, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo nuostatomis, buvo persiunčiami savivaldybių administracijoms. Statybos paslaugų srityje nemažai vartojimo ginčų kilo dėl rangos sutartinių santykių, dažniausiai dėl rangovo nevykdomų arba netinkamai vykdomų sutartinių įsipareigojimų, taip pat dėl garantiniu laikotarpiu atsiradusių defektų.

2021 M. VVTAT DUOMENYS³⁴:

Energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityse Tarnybos specialistai išnagrinėjo ir atsakė į 3181 asmenų kreipimūsi: - išnagrinėta ir atsakyta į 1209 kreipimūsi raštu (iš jų 24 juridinių asmenų prašymai); - atsakyta į 1972 pasiteiravimus, pateiktus elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu (iš jų 153 kartų kreipėsi juridiniai asmenys). Toliau pateikiama išsamesnė informacija apie vartotojų skundų, pasiteiravimų nagrinėjimą, neįtraukiant juridinių asmenų kreipimūsi.

Eil.nr.	Sritis	Ginčai	Prašymai	Pasiteiravimai
1	Vandens sektorius	12	20	123
2	Elektros sektorius	3	92	380
3	Dujų sektorius	4	8	41
4	Kita energija	2	10	43
5	Būsto priežiūra ir renovacija	411	522	1050
6	Naujo būsto statyba	52	46	177
7	Namų valymas	3	0	5
	VISO	487	698	1819

Elektros energetikos srityje dažniausiai gauti nusiskundimai dėl pirmajame nepriklausomo elektros energijos tiekėjo pasirinkimo etape kilusių nesklandumų dėl pritaikytų kainų arba elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarties neįsigaliojimo nuo 2021-01-01 ir dėl to taikomo garantinio tiekimo. Kitose energetikos srityse

³⁴ <https://vvtat.lt/doclib/qmyipddov8f3nbv4fwc625e4d1uyrgns>

daugiausiai gauti prašymai dėl apskaičiuotų mokėjimo sumų pagrįstumo. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 straipsniu, visi ginčai tarp vartotojų ir energetikos įmonių yra perduoti nagrinėti pagal kompetenciją Valstybinei energetikos reguliavimo tarybai.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo srityje dažniausi ginčai dėl priskaičiuotų mokėjimo sumų, apskaitos ar nustatyto suvartoto geriamojo vandens kiekio pagal vidutinį suvartojimą. Daugėja ginčų dėl daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų administravimo, kai administratorius paslaugas teikia pagal sutartį. Šie ginčai dažniausiai dėl priskaičiuotų mokėjimo sumų už papildomas sutartyje nenumatytas paslaugas. Nagrinėjant ginčus dėl statybos darbų kokybės, susiduriama su problema, kad teisės aktuose nėra numatyta kompetentingos institucijos, kuri, Tarnybai nagrinėjant ginčą, pateiktų išvadą dėl statybos darbų kokybės.

2022 M. VVTAT DUOMENYS³⁵

Energetikos srityje dažniausi nusiskundimai dėl priskaičiuotų mokėjimo sumų pagrįstumo. Padaugėjo vartotojų keipimūsi dėl UAB „Perlas energija“ veiklos stabdymo ir dėl nepriklausomo elektros energijos tiekėjo pasirinkimo 2022-07-01, pasibaigus antrajam elektros rinkos liberalizavimo etapui. Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo srityje vartotojai kreipėsi dėl geriamojo vandens apskaitos ir mokėjimo sumos pagrįstumo. Daugiabučių namų priežiūros paslaugų teikimo srityje dažniausiai pasitaikantys nusiskundimai dėl sąskaitose priskaičiuotų sumų pagrįstumo.

VERT DUOMENŲ BAZĖS TYRIMAS³⁶

2021 m. energetikos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo sektorių reguliuojamos veiklos pajamos sudarė 2 549,6 mln. Eur, t. y. buvo 44,29 proc. didesnės nei 2020 m. (1 766,94 mln. Eur). Darytina išvada, kad vartotojai komunalinių paslaugų tiekėjams per 1 metus sumokėjo daugiau kaip 44 proc. išaugusias paslaugų kainas. VERT 2022 m. I pusmečiui nustatė 14,6 proc. didesnę visuomeninės elektros energijos kainos viršutinę ribą vartotojams, prijungtiems prie vidutinės įtampos tinklų, ir 9,58 proc. didesnę kainos viršutinę ribą vartotojams, prijungtiems prie žemos įtampos tinklų. Šioje kainoje VERT reguliuojamos persiuntimo kainų dedamosios mažėjo 12 proc., tačiau didėjimą lėmė elektros įsigijimo kainos augimas 28 proc.

Per 2021 metus gaminančių vartotojų skaičius padidėjo 5 641, kurių elektrinių įrengtoji galia – 66,908 MW. Iš viso 2021 m. pabaigoje gaminančių vartotojų buvo 14 281, o jų elektrinių įrengtoji galia siekė 146,947 MW (2020 m. pab. – 8 640 gaminančių vartotojų, kurių elektrinių įrengtoji 80,039 MW). Tačiau nenurodoma, kuri gaminančių vartotojų dalis yra priskiriama buitiniams vartotojams.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas įpareigoja VERT kiekvienais metais iki gruodžio 31 d. įvertinti, ar, nustatčius naujas bazines kainas, vartotojų mokama suma už geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugas

³⁵ <https://vvtat.lt/data/public/uploads/2022/11/2022-metu-iii-ketvirciu-asmenu-prasymu-ir-pasiteiravimu-analizes-ataskaita-su-santrauka.pdf>

³⁶ https://www.regula.lt/SiteAssets/veikla/VEIKLOS_ATASKAITA_2021_04_29_su%20priedu_galutine.pdf

neviršys 4 proc. vidutinių mėnesio šeimos pajamų. Pagal atliktą vertinimą matyti (žr. Priede Nr. 5, 26 pav.), kad didžiausia vartotojų, už geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugas atsiskaitančių pagal daugiabučių namų butuose įrengtą apskaitą, mokama suma sudaro 2,02 proc. vidutinių namų ūkio mėnesio pajamų. Šią sumą moka Molėtų rajono gyventojai. Mažiausiai už paslaugas moka Vilniaus miesto gyventojai – 0,44 proc. vidutinių namų ūkio mėnesio pajamų.

2021 m. VERT gavo 1282 vartotojų kreipimus (raštu). VERT sulaukia daugiausia vartotojų kreipimus dėl elektros energetikos sektoriuje veikiančių įmonių veiksmų – 2021 m. tai sudarė daugiau nei du trečdalius visų kreipimus (70,1 proc.). Kreipimaisi dėl šilumos sektoriaus klausimų sudarė 16,9 proc., dujų (gamtinių ir suskystintų naftos) – 10,4 proc., dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo – 1,4 proc.

2021 m. dėl šilumos sektoriaus buvo gautas 221 kreipimasis (palyginimui 2020 m. – 225 kreipimaisi), t. y. 17 proc. nuo bendro kreipimosi skaičiaus. Vartotojai 2021 m. dažniausiai kreipėsi dėl šilumos ir karšto vandens paslaugų teikimo, keldami techninės saugos ir eksploatacijos klausimus, susijusius su patalpų oro bei karšto vandens temperatūra vartotojų butuose. Vartotojams išlieka aktualūs klausimai dėl jiems pateiktų apmokėti sąskaitų pagrįstumo bei priskirtų šilumos kiekių teisingumo, dėl pareigos mokėti už šilumos kiekį bendrosioms reikmėms ir šio kiekio apskaičiavimo, dėl nepaskirstyto karšto vandens kiekio nustatymo ir šio kiekio apskaičiavimo. Taip pat 2021 m. IV ketv. padaugėjo vartotojų kreipimus dėl šilumos kainų didėjimo ir su tuo susijusių klausimų.

2021 m. gauti 136 kreipimaisi dėl dujų sektoriaus (palyginimui 2020 m. – 129 kreipimaisi) – 97 kreipimaisi dėl gamtinių dujų ir 39 kreipimaisi dėl suskystintų naftos dujų, t. y. 10 proc. nuo bendro kreipimus skaičiaus. Vartotojams 2021 m. buvo aktualiausi sąskaitų ir jų apmokėjimo klausimai, taip pat išliko aktualūs prijungimo prie gamtinių dujų skirstymo sistemos įkainių taikymo klausimai. Suskystintų naftos dujų vartotojams aktualiausi suskystintų dujų kainų bei atjungimo nuo suskystintų dujų sistemos klausimai.

Dėl elektros sektoriaus gauta 915 kreipimus (palyginimui 2020 m. – 409 kreipimaisi), t. y. 70 proc. nuo bendro kreipimus skaičiaus. Vartotojams, kaip ir ankstesniais metais, išliko aktualūs vartotojų elektros įrenginių, saulės elektrinių prijungimo prie elektros tinklų techninių sąlygų ir apskaičiuotų prijungimo įmokų pagrįstumo klausimai bei tiekiamos elektros energijos kokybės problematika. Dėl 2021 m. prasidėjusios elektros rinkos liberalizacijos didelę dalį vartotojų kreipimus sudarė kreipimaisi dėl nepriklausomų tiekėjų veiklos: tiekėjų pasirinkimo, sutarčių nutraukimo ir sudarymo, tarifų bei jų taikymo, informacijos apie suvartotus elektros energijos kiekius pateikimo, sąskaitų pateikimo bei mokėjimų apskaičiavimo klausimai.

Dėl geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektoriaus gauta 18 kreipimus (palyginimui 2020 m. – 25 kreipimaisi, t. y. 1 proc., kuriuose keliami klausimai dėl tiekiamo geriamojo vandens kokybės, dėl taikomų kainų už geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugas bei atsiskaitomųjų apskaitos prietaisų priežiūrą pagrįstumo, dėl infrastruktūros įrengimo. Pagal kreipimus pobūdį 2021 m. didžiausią vartotojų kreipimus dalį sudarė prašymai (84 proc.), rečiau ginčai (13 proc.) bei skundai (3 proc.).

2021 m. VERT gavo 168 prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą (147 fizinių asmenų ir 21 juridinių asmenų), iš kurių neteismine tvarka 2021 m. išnagrinėjo 147 vartojimo ginčus, taip pat baigė nagrinėti 2020 m. gautus 6 vartojimo ginčus. Vidutinė

ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė – 36 dienos (teisės aktai numato 90 dienų terminą su galimybe jį pratęsti dar 30 dienų).

Vartotojai, kreipdamiesi į VERT su prašymu nagrinėti ginčą, dažniais atvejais nebūna kreipęsi į įmonę (42 proc. nuo atsisakytų nagrinėti ginčų), pateikia VERT prašymą, neatitinkantį nustatytų reikalavimų (38 proc. nuo atsisakytų), ar prašo priimti sprendimą dėl klausimo, kuris nepriskirtas VERT kompetencijai (18 proc. nuo atsisakytų), - tokiais atvejais VERT atsisako nagrinėti vartojimo ginčą.

5. TYRIMŲ DUOMENŲ LYGINAMASIS SĄVADAS IR IŠVADOS

1. Visų tirtų savivaldybių tarybų/merų, administracijų ir viešųjų paslaugų įmonių veiklų metinėse ataskaitose yra nurodoma vartotojų švietimo ir konsultavimo svarba, pripažįstama žaliajo kurso priemonių diegimo tikslingumas.

2. ES ir Lietuvos vyriausybės aktualios iniciatyvos žaliajo kurso įgyvendinime yra viešinamos gyventojų tarpe vietos savivaldos lygmenyje bendrame viešosios politikos kontekste.

3. Vartotojų švietimo problematika vietos savivaldos sprendimų priėmimo, NVO ir paslaugų tiekėjų lygmenyse nėra detalizuojama. Nėra reikalavimo paslaugų teikėjams teikti atskaitomybę dėl savo vartotojų faktinio švietimo.

4. Energetinio skurdo mažinimo priemonių sąsajumo su žaliajo kurso priemonėmis viešinimas vietos savivaldos lygmenyje yra deklaratyvus, be vartotojų ekonominės perspektyvos pagrindimo.

5. Energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių skaičiaus stebėseną vietos savivaldos lygmenyse nėra taikoma, pasitenkinama tik centrinės valdžios teikiamų kompensacinių mechanizmų bendru aprašymu. Nesant energijos nepritekliaus dinamikos paveiklo nesudaromos paskatos vartotojų individualioms iniciatyvoms padėties gerinimui.

6. Ne vieną iš atsinaujinančių energijos išteklių įdiegimo projektų (savivaldybės jau parengtų arba rengiamų šiuo metu) savivaldybė negali įgyvendinti dėl fiskalinių ribojimų, tai yra – nuosavų lėšų trūkumo.

7. Energetinio skurdo dalykas iš bendros skurdo sampratos savivaldybės dokumentuose nėra išskiriamas.

8. Vartotojų švietimo, vartotojų pasitenkinimo ir energetinio skurdo mažinimo problematika savivaldybės ir jos įmonių veiklos ataskaitose nedetalizuojama.

9. Pagal savivaldybės ir jos kontroliuojamų reguliuojamų paslaugų įmonių veiklų ataskaitas nėra aišku, koku būdu ir kokiomis priemonėmis konkretus vartotojas galėtų apsisaugoti nuo patekimo į energetinio skurdo zoną.

10. VERT gaunamų vartotojų kreipimųsi dėl elektros energijos sektoriaus sudaro 70 proc. visų kreipimųsi. 2021 m. tokių kreipimųsi lyginant su 2020 m. išaugo daugiau nei 2 kartus. Tame skaičiuje išlieka aktualus vartotojų saulės elektrinių prijungimo prie elektros tinklų klausimas.

11. VVTAT nurodo, kad vartotojų skundus dėl daugiabučių gyvenamųjų administratotiaus veiksmų, kai tokius administratorius yra paskyrusios savivaldybės,

persiunčia nagrinėti savivaldybių administracijoms. Tačiau tokių skundų detalės VVTAT nėra skelbiamos, o tirtose Molėtų, Širvintų ir Ukmergės rajonų savivaldybių administracijų ataskaitose nebuvo identifikuotos.

6. REKOMENDACIJOS NVK

1. Asociacijai Nacionalinė vartotojų konfederacija, turinčiai 20 metų vartotojų interesų gynimo praktiką, disponuojančiai populiariu vartotojų tarpe tinklapiu www.vartotojuskundai.lt, yra tikslinga išplėsti savo veiklas, apimant komunalinių paslaugų (visų pirma, elektros energetikos, atsinaujinančių energijos išteklių ir centralizuotos šilumos energijos sektoriuose) švietimą, konsultavimą ir advokaciją vietos savivaldos lygmenyje.

2. Aukščiau nurodyto tikslo įgyvendinimui siūloma:

2.1. NVK tinklapiuose www.vartotojai.eu ir www.vartotojuskundai.lt sukurti interaktyvias rubrikas, skirtas ES ir LR vyriausybės žaliojo kurso priemonių, skirtų vartotojų energetinio skurdo mažinimui, adaptacijai vartotojų ekonominės perspektyvos požiūriu.

2.2. Padaryti NVK pasirengimo teikti vartotojų švietimo ir advokacijos paslaugas vietos savivaldos lygmenyje prisistatymo maketą-pasiūlymą, kurį teikti supažindinimui pagal suderintą darbotvarkę savivaldybėse pagal schemą: savivaldybių NVO taryba - merai/administracijų direktoriai - daugiabučių namų administravimo įmonių/ vietinių centralizuotos šilumos tiekėjų/ geriamojo vandens tiekėjų/ nuotekų šalinotojų vadovybė - elektros energijos tiekimo vietinių filialų vadovybė.

3. Ten, kur bus identifikuoti vietinių NVO pajėgumai, sukurti jų ir NVK partnerystes, o vartotojų švietimą bei advokaciją įgyvendinti per vietinių NVO informacinius kanalus. Ten, kur vietinių NVO pajėgumai nėra pakankami, juos pasitelkti kaip mažesnės svarbos partnerius, o vartotojų švietimą bei advokaciją įgyvendinti per NVK informacinius kanalus.

4. Aukščiau nurodyto partnerysčių su vietinėmis NVO nustatymo etape, parengti bendradarbiavimo su suinteresuotomis komunalinių paslaugų tiekimo pusės įmonėmis dėl vartotojų švietimo paslaugų apmokėjimo sąlygų ir tvarkos. Tokios teikiamų paslaugų atlyginimo schemos gali būti inicijuojamos ir vietos savivaldos sprendimų priėmėjų pastangomis (suinteresuoti merai, savivaldybių administracijų vadovai).

5. NVK prioritetas pirmaisiais metais turėtų būti teikiamas ne paslaugos - vartotojų švietimas - savivaldybių skaitlingumui, o taip vadinamų pilotinių projektų (ne daugiau kaip trijose savivaldybėse) kokybės užtikrinimui.

6. Tolimesnei NVK paslaugų plėtrai reiktų numatyti LSA formatą ir partnerių kaimyninėse šalyse (pvz. Latvija, Estija, Lenkija, Ukraina) pasitelkimą.

7. PRIEDAI



Pazyma-apie-2021-SKP-veikla-3.pdf



Naujos kartos Lietuva planas (1).pdf



EU_response_energy_challenges_2022_fi514_report_en.pdf



Factsheet_-_REPowerEU.pdf.pdf



20110131_eurobarometer_energy_0.pdf