

Suvestinė redakcija nuo 2022-12-23

Nutarimas paskelbtas: TAR 2019-06-10, i. k. 2019-09418

Nauja redakcija nuo 2022-12-23:

Nr. [O3E-1742](#), 2022-12-22, paskelbta TAR 2022-12-22, i. k. 2022-26386

VALSTYBINĖ ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBA

NUTARIMAS

DĖL ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2019 m. birželio 10 d. Nr. O3E-179

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 7 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 32 straipsniu ir Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, 7.5–7.7 papunkčiais, Valstybinė energetikos reguliavimo taryba nutaria:

Patvirtinti Asmenų konsultavimo tvarkos aprašą (pridedama).

Komisijos pirmininkė

Inga Žilienė

PATVIRTINTA
Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės
komisijos
2019 m. birželio 10 d. nutarimu Nr. O3E-179
(Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos
2022 m. gruodžio 22 d.
nutarimo Nr. O3E-1742 redakcija)

ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų konsultavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato konsultacijų, teikiamų į Tarybą pasikreipusiems paklausėjams (ūkio subjektams, vartotojams, kitiems juridiniams ar fiziniams asmenims), rengimo, teikimo, vertinimo ir skelbimo bei suteiktų konsultacijų įrašų (toliau Įrašas) naudojimo, saugojimo ir naikinimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos (toliau – Taryba) kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 7 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 32 straipsniu ir Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, 7.5–7.7 papunkčiais.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Konsultacija ir kita metodinė pagalba** – žodinis (telefonu ar vietoje) ar rašytinis apibendrintas ar individualaus pobūdžio Tarybos paaiškinimas, nuomonė, kaip taikytini jos kompetencijai priskirti teisės aktai ar atskiros tokių teisės aktų nuostatos, vartotojams reikiamos informacijos apie jų teises pateikimas ir (ar) galiojančius teisės aktus ir (ar) jiems prieinamus ginčų sprendimo būdus pateikimas.

3.2. **Tarybos interneto svetainė** – Tarybos interneto svetainė, kurios adresas www.vert.lt.

3.3. **Tarybos paskyra** – Tarybos paskyra socialiniame tinkle „Facebook“, kurios adresas yra <https://www.facebook.com/energetikosabc/> ir (ar) „Linkedin“, kurios adresas yra <https://lt.linkedin.com/company/national-control-commission-for-prices-and-energy/>.

3.4. **Paklausėjas** – asmuo (ūkio subjektas, vartotojas arba kitas juridinis ar fizinis asmuo), kuris žodžiu arba raštu kreipiasi į Tarybą dėl konsultacijos ar kitos metodinės pagalbos.

3.5. **Paklausimas** – žodžiu ar raštu Tarybai pateiktas klausimas, prašymas suteikti konsultaciją ar kitą metodinę pagalbą.

3.6. **Pirmieji ūkio subjekto veiklos metai** – 12 mėnesių laikotarpis nuo dienos, kai Taryba ūkio subjektui išdavė licenciją, leidimą, atestatą ir (ar) nustatė valstybės reguliuojamas kainas.

3.7. **Rašytinė konsultacija** – Tarybos pirmininko ar jo įgalioto asmens pasirašytas ir Tarybos dokumentų valdymo sistemoje užregistruotas atsakymas į paklausėjo pateiktą paklausimą.

3.8. **Viešasis išaiškinimas** – pagal Tarybos kompetenciją teikiama rašytinė konsultacija teisės taikymo klausimais, skelbiama Viešojo administravimo įstatymo 32 straipsnio nustatyta tvarka Tarybos tinklapyje, skiltyje „Išaiškinimai teisės aktų klausimais“.

4. Informacija apie paklausimų ir paklausėjų priėmimo bei konsultacijų teikimo tvarką (adresas, darbo laikas, konsultavimo telefonų numeriai, elektroninio pašto adresas) Taryboje turi būti skelbiama:

4.1. Tarybos patalpose gerai matomoje vietoje;

4.2. Tarybos interneto svetainėje;

4.3. Tarybos paskyroje.

5. Paklausimus Tarybai paklausėjai gali pateikti tokiais būdais:

- 5.1. žodžiu:
 - 5.1.1. paskambinę bendruoju Tarybos konsultavimo telefono numeriu – 8 800 20500;
 - 5.1.2. atvykę į Tarybą;
 - 5.1.3. seminarų, konferencijų ar kitų renginių metu;
 - 5.1.4. planinių ar neplaninių patikrinimų metu;
- 5.2. raštu:
 - 5.2.1. atsiųsti paštu (per pašto paslaugų teikėjus), elektroniniu paštu, per „e. pristatymas“ sistemą;
 - 5.2.2. tiesiogiai Taryboje;
 - 5.2.3. socialinio tinklo Tarybos paskyroje;
 - 5.2.4. Tarybos interneto svetainėje.

II SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU IR POKALBIŲ ĮRAŠŲ NAUDOJIMAS, SAUGOJIMAS IR NAIKINIMAS

6. Konsultacijos ar informacija telefonu teikiamos paklausėjams, paskambinusiems bendruoju Tarybos konsultavimo telefono numeriu 8 800 20500, kuris yra nemokamas.

7. Visi pokalbiai bendruoju Tarybos konsultavimo telefonu yra įrašomi paklausėjų sutikimu, siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą informacijos bei konsultacijų teikimą. Apie tai paklausėjas yra informuojamas prieš pokalbio įrašymą, kartu suteikiant informaciją apie kitus konsultacijų teikimo būdus. Aprašo 12 punkte nurodytu tikslu Taryboje tvarkomi paklausėjų balso duomenys, skambučio data, laikas, trukmė, telefono numeris iš kurio skambinama, konsultacijos metu pateikti asmens duomenys (kontaktinė informacija, skirta susisiekti su paklausėju dėl konsultacijų reikalaujančių ilgesnio nagrinėjimo), jei tokie būtų pateikti paklausėjo iniciatyva. Įrašai saugomi 14 kalendorinių dienų.

8. Telefonu paklausėjus konsultuoja Tarybos padalinių vadovai ar jų paskirti Tarybos padaliniuose dirbantys valstybės tarnautojai arba darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – Tarybos darbuotojai), pagal Aprašo priede nurodytas konsultavimo temas. Energetikos vartotojus dėl klausimų, susijusių su vartotojų teisėmis, galiojančiais teisės aktais, vartotojams prieinamais ginčų sprendimo būdais, kitais su vartotojų teisių apsauga susijusiais klausimais konsultuoja Tarybos Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriaus darbuotojai, o ūkio subjektų keliamais ūkio subjektų veiklos priežiūros klausimais konsultuoja kitų Tarybos struktūrinių padalinių darbuotojai. Tuo atveju, jei paklausėjas kelia klausimus ne pagal konsultuojančio Tarybos darbuotojo skyriaus kompetenciją, skambutis peradresuojamas kitam Tarybos darbuotojui pagal skyriaus, kuriame jis dirba, kompetenciją. Tarybos darbuotojai, teikiantys informaciją konsultacijų telefonu, yra paskiriami padalinių vadovų. Tarybos darbuotojai, atsakingi už konsultacijų teikimą konsultacijų telefonu, yra pasirašytinai supažindinami su Tarybos teisės aktų, numatančių konsultavimo telefonu teikimo principus ir taisykles, nuostatomis.

9. Konsultacijas teikiantys struktūriniai padaliniai kaupia informaciją apie dažniausiai užduodamus klausimus ir atsakymus į juos. Už šių duomenų aktualumą ir informacijos ūkio subjektams apie konsultavimo tvarką Tarybos interneto svetainėje atnaujinimo organizavimą pasikeitus teisės aktų reikalavimams arba pagal poreikį kartą per ketvirtį pagal kompetenciją atsakingi Tarybos padalinių vadovai ar jų paskirti darbuotojai.

10. Tarybos darbuotojai, teikiantys konsultacijas ir informaciją telefonu, privalo:

10.1. suskambus telefonui, pakelti ragelį (pageidautina iki trečiojo skambučio) ir prisistatyti, nurodant vardą, pavardę ir pareigas, bei Tarybos pavadinimą;

10.2. atidžiai išklausyti paklausėją, prireikus paprašyti patikslinti klausimo esmę (jei reikia, pakartoti klausimą, patikslinti jį ar kitaip įsitikinti, kad teisingai suprato klausimą), aiškiai ir tiksliai užduoti papildomus klausimus, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales. Paklausėjo klausama tik būtinos informacijos, kuri reikalinga atsakymui pateikti, o tuo

atveju, jei paklausėjas konsultacijos telefonu metu nukrypsta nuo konsultavimo metu keliamo klausimo, susijusio su Tarybos kompetencija, Tarybos darbuotojas, teikiantis konsultaciją ir informaciją telefonu, turi mandagiai nutraukti paklausėją ir paprašyti grįžti prie konsultacijos metu keliamo klausimo.

10.3. konsultaciją žodžiu teikti tik tuo atveju, kai į klausimą galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant paklausėjo, kitų asmenų ar Tarybos interesų;

10.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į paklausėjo klausimus, savo paaiškinimą pagrindžiant teisės aktų nuostatomis, arba nurodyti kitą instituciją (jos adresą, telefono numerį), į kurią paklausėjas galėtų kreiptis tuo atveju, jeigu pokalbio metu nustatoma, kad Taryba nėra kompetentinga suteikti konsultaciją prašomu klausimu;

10.5. jeigu klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, paklausėjui siūloma pateikti rašytinį paklausimą Tarybai dėl konsultacijos pateikimo vienu iš Aprašo 5.2.1–5.2.2 papunkčiuose nustatytų būdų;

10.6. kai paklausėją būtina sujungti su kitu Tarybos darbuotoju, atliekami šie veiksmai:

10.6.1. paklausiamą, ar paklausėjas neprieštarauja, kad skambutis būtų peradresuotas kitam Tarybos darbuotojui. Jeigu paklausėjas prieštarauja, jam pasiūloma pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 5.2.1–5.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų;

10.6.2. paklausėjui neprieštaraujant dėl peradresavimo, susisiekiama su kitu kompetentingu Tarybos darbuotoju ir paklausiamą, ar galima jam peradresuoti skambutį konkrečiu klausimu. Tuo atveju, jei sujungti su kompetentingu atsakyti į paklausėjo klausimą darbuotoju susisiekti nepavyksta, atliekami Aprašo 10.5 papunktyje nurodyti veiksmai. Gavus kompetentingo atsakymą į paklausėjo klausimą Tarybos darbuotojo sutikimą, grįžtama prie pokalbio su paklausėju;

10.6.3. paklausėjui pranešama, jog netrukus jis bus sujungtas su Tarybos darbuotoju, kompetentingu atsakyti į jo pateiktą klausimą;

10.6.4. jei klausimas yra sudėtingas ir atsakymui pateikti reikalinga dokumentų ar teisės aktų nuostatų taikymo analizė, paprašyti paklausėjo pateikti paklausimą raštu vienu iš Aprašo 5.2.1–5.2.2 papunkčiuose nurodytų būdų.

10.7. kalbėti mandagiai ir ramiai, esant reikalui paprašyti palaukti;

10.8. jei paklausėjas nesugeba aiškiai suformuluoti klausimo, Tarybos darbuotojas turi teisę pasiūlyti jam savo klausimą išdėstyti raštu, o jei paklausėjas vartoja necenzūrinius žodžius, įžeidinėja ar grasina, Tarybos darbuotojas, įspėjęs, kad tuo atveju, jei paklausėjas nedelsiant nenustos vartoti necenzūrinius žodžius, įžeidinėti ar grasinti, paklausėjui toliau vartojant necenzūrinius žodžius, įžeidinėjant ar grasinant, turi teisę nedelsiant be įspėjimo nutraukti telefoninį pokalbį;

10.9. paklausti, ar paklausėjas turi daugiau klausimų, ir, jei neturi, su juo atsisveikinti.

11. Paklausėjai, kurių gauta konsultacija telefonu netenkina arba kurie mano, kad buvo suteikta klaidinga informacija, gali raštu kreiptis į Tarybą per 14 kalendorinių dienų nuo konsultacijos suteikimo. Rašte turi būti nurodyta tiksliai kreipimosi telefonu data, laikas ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta, taip pat argumentai, kodėl netenkino konsultacija.

12. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą telefonu, Taryboje periodiškai kartą per ketvirtį yra atliekamas dalies Įrašų perklausymas, analizė ir atitikties Aprašo 10 punkte nustatytiems reikalavimams vertinimas. Įrašai perklausomi Tarybos pirmininko įsakymu nustatyta tvarka.

III SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS PAKLAUSĖJAMS ATVYKUS Į TARYBĄ

13. Paklausėjų aptarnavimas jiems atvykus į Tarybą vykdomas taikant „vieno langelio“ principą, įtvirtintą Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnio 13 punkte.

14. Konsultacijoms paklausėjai Taryboje (Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius) priimami pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 15.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo diena sutrumpinama

viena valanda. Paklausėjai Taryboje papildomai aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais prieš darbo valandas – nuo 7.30 val.

15. Tarybos darbuotojai į Tarybą atvykusius paklausėjus konsultuoja specialiose tam skirtose Tarybos patalpose. Šis konsultavimas organizuojamas ir vykdomas laikantis šių reikalavimų:

15.1. Tarybos darbuotojas prieš konsultuodamas turi nurodyti savo pareigas, vardą bei pavardę;

15.2. Tarybos darbuotojai teikia konsultacijas pagal kompetenciją.

15.3. jei konsultuojamas paklausėjas (-ai) ima reikšti nepasitenkinimą konkrečiu konsultuojančiu padalinio darbuotoju, abejoti jo kompetencija ar pan. arba paklausėjo dėl kitų priežasčių netenkina padalinio darbuotojo konsultacija ir jis tą aiškiai išreiškia, konsultavimas turi būti sustabdomas ir pasiūlomi kiti Aprašo 5 punkte numatyti konsultavimo būdai.

16. Paklausėjų pageidavimu jų priėmimo laikas gali būti suderinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam konsultavimo laikui, atsakingi Tarybos darbuotojai apie tai įspėja paklausėją.

17. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis Tarybos darbuotojas paklausėjui turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 5.2.1–5.2.2 papunkčiuose nurodytų būdų.

18. Konsultacijos teikiamos valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra konsultuojančio darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, jam kreipiantis į Tarybą kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti pareiškėjo klausimą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Jei besikreipiantis asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Tarybą taip pat turi dalyvauti asmuo, padėsiantis šiam asmeniui pareikšti klausimą.

19. Esant galimybei, konsultacijos gali būti teikiamos kita besikreipiančiam asmeniui ar jo atstovui ir jį konsultuojančiam darbuotojui suprantama kalba.

20. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą paklausėjams, atvykusiems į Tarybą, yra taikomos teikiamų konsultacijų vertinimo priemonės – padalinių vadovai pasirinktu periodiškumu dalyvauja savo padalinio darbuotojų teikiamų konsultacijų metu bei, atsižvelgdami į konsultacijų vertinimo rezultatus, organizuoja savo padalinio darbuotojų mokymus (aptarimus) ir formuoja gerąją praktiką.

IV SKYRIUS

KONSULTACIJOS SEMINARŲ, KONFERENCIJŲ AR KITŲ RENGINIŲ METU

21. Taryba pagal iš ūkio subjektų gautus prašymus ar savo iniciatyva, Tarybai priėmus teisės aktus, kuriais iš esmės keičiamas esamas ar nustatomas naujas teisinis reguliavimas, rengia konsultacinius seminarus, kitų valstybės institucijų ar ūkio subjektų kvietimu dalyvauja jų organizuojamuose seminaruose ir teikia konsultacijas Tarybos kompetencijos klausimais.

22. Seminaro metu konsultacija ūkio subjektams neteikiama į paklausimus, kuriems atsakyti reikia išsamios teisės aktų ir situacijos analizės (trūksta papildomos informacijos, reikia išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir panašiai), ir paklausėjui tokiu atveju pasiūloma klausimą Tarybai pateikti raštu vienu iš Aprašo 5.2.1–5.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

V SKYRIUS

KONSULTACIJOS ŪKIO SUBJEKTŲ PATIKRINIMŲ METU

23. Ūkio subjektų patikrinimų metu patikrinimus atliekantys Tarybos darbuotojai teikia konsultacijas Tarybos kompetencijos klausimais.

24. Tais atvejais, kai ūkio subjektas prieš patikrinimą raštu informuojamas apie priimtą sprendimą atlikti patikrinimą, rašte nurodoma, kad ūkio subjekto vadovas ar jo įgaliotas asmuo

patikrinimo metu turės teisę pateikti klausimus dėl jo veiklą reglamentuojančių ir Tarybos prižiūrimų teisės aktų taikymo ir prašyti suteikti metodinę pagalbą.

25. Patikrinimų metu konsultacija ūkio subjektams neteikiama į paklausimus, kuriems atsakyti reikia išsamios teisės aktų ir situacijos analizės (trūksta papildomos informacijos, reikia išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir panašiai), ūkio subjektui tokiu atveju pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš Aprašo 5.2.1–5.2.2 papunkčiuose nurodytų būdų.

VI SKYRIUS RAŠYTINĖS KONSULTACIJOS

26. Rašytinės konsultacijos teikiamos atsakant į paklausėjų paklausimus, pateiktus raštu Aprašo 5.2.1–5.2.2 papunkčiuose nurodytais būdais.

27. Teikiami rašytiniai paklausimai turi būti įskaitomai parašyti valstybine kalba (išskyrus užsienio valstybės institucijos, kito užsienio subjekto ar tarptautinės organizacijos pateiktus paklausimus), juose turi būti aiškiai suformuluoti klausimai (aprašyta situacija, dėl kurios norima gauti konsultaciją).

28. Tarybai pateiktas rašytinis paklausimas turi būti išnagrinėtas ir konsultacija paklausėjui suteikta ne vėliau kaip per 19 darbo dienų. Paklausimo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo kitos darbo dienos, einančios po paklausimo gavimo Taryboje dienos.

29. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir negalima parengti rašytinės konsultacijos per Aprašo 28 punkte nustatytą terminą, šis terminas gali būti pratęstas dar iki 10 darbo dienų, apie tai raštu informuojant paklausėją bei nurodant termino pratęsimo priežastis.

30. Pakartotinė konsultacija gali būti teikiama, jeigu pakartotinai kreipdamasis paklausėjas nurodo naujas aplinkybes. Jeigu tas pats paklausėjas pakartotinai kreipiasi į Tarybą konsultacijos (tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių), tai jis informuojamas apie tuo klausimu jau suteiktą konsultaciją ir apie tai, kad pakartotinai konsultacija neteikiama.

VII SKYRIUS KONSULTACIJOS SOCIALINIULOSE TINKLUOSE

31. Konsultacijas Tarybos paskyroje teikia atsakingas Veiklos valdymo skyriaus darbuotojas konsultacijos tekstą iš Tarybos paskyros siųsdamas asmenine žinute paklausėjui.

32. Atsakingas Veiklos valdymo skyriaus darbuotojas, gavęs paklausėjo klausimą asmenine žinute socialinio tinklo Tarybos paskyroje, organizuoja atsakymo parengimą.

33. Konsultacija socialiniame tinkle suteikiama ne vėliau kaip per 1 darbo dieną.

34. Tuo atveju, jei nustatoma, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, Veiklos valdymo skyriaus darbuotojas pasiūlo paklausėjui pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 5.2.1–5.2.2 papunkčiuose nurodytų būdų.

VIII SKYRIUS KONSULTACIJOS TARYBOS INTERNETO SVETAINĖJE

35. Paklausėjai gali užduoti klausimus Tarybos interneto svetainės skyriuje „Vartotojai“ „Klausimai-atsakymai“.

36. Paklausėjas Tarybos interneto svetainėje pildydamas „Klausimai-atsakymai“ užklauso formą joje turi nurodyti savo vardą, elektroninio pašto adresą, ir (ar) juridinį asmenį, kurį atstovauja, bei nurodyti, ar klausimas gali būti skelbiamas viešai Tarybos internetinėje svetainėje, ir aprašyti klausimo esmę.

37. Informacija ar konsultacija pagal Tarybos interneto svetainėje užduotą klausimą Taisyklių nustatyta tvarka suteikiama per 1 darbo dieną. Jeigu klausimas sudėtingas, reikalaujantis

teisės aktų analizės, paklausėjo paprašoma pateikti paklausimą raštu, pridedant su juo susijusių dokumentų kopijas, vienu iš Aprašo 5.2.1, 5.2.2 papunkčiuose nurodytų būdų.

IX SKYRIUS VIEŠIEJI IŠAIŠKINIMAI

38. Teisės taikymo klausimais pagal Tarybos kompetenciją Vidaus darbo tvarkos taisyklių, patvirtintų Tarybos pirmininko 2019 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. O1E-107 „Dėl Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos vidaus darbo tvarkos taisyklių patvirtinimo“, nustatyta tvarka rengiami viešieji išaiškinimai ir viešai skelbiami Tarybos interneto svetainėje.

X SKYRIUS ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMAS PIRMAISIAIS JŲ VEIKLOS VYKDYMO METAIS

39. Pirmaisiais ūkio subjekto veiklos metais ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Tarybos ūkio subjektui išduotos licencijos, leidimo, atestato ir (ar) nustatytos valstybės reguliuojamos kainos ūkio subjektai elektroniniu paštu informuojami apie Tarybos teikiamas konsultacijas, konsultavimo būdus, galimybę gauti metodinę pagalbą, jiems pasiūloma individuali konsultavimo paslauga, seminarų organizavimas, pateikiama nuoroda į Tarybos interneto svetainėje skelbiamus viešuosius išaiškinimus.

40. Ūkio subjektai pirmaisiais jų veiklos vykdymo metais konsultuojami laikantis šio Aprašo nustatytų reikalavimų skubos tvarka:

40.1. konsultacijos telefonu ir atvykus į Tarybą teikiamos iš karto, o jeigu ūkio subjektui iškart suteikti konsultacijos nėra galimybės, klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 1 darbo dieną su ūkio subjektu suderintu būdu. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis Tarybos darbuotojas ūkio subjektui turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 5.2.1–5.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

40.2. rašytinės konsultacijos ir konsultacijos Tarybos interneto svetainėje teikiamos ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo kreipimosi į Tarybą, o jeigu pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, ūkio subjektui pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš šio Aprašo 5.2.1–5.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų. Viešosios konsultacijos (viešieji išaiškinimai) teikiamos per 20 darbo dienų;

40.3. socialiniame tinkle „Facebook“ konsultacijos suteikiamos ne vėliau kaip per 1 darbo dienas nuo kreipimosi į Tarybą.

41. Vykdamas ūkio subjektų patikrinimus pirmaisiais jų veiklos metais, patikrinimus atliekantys Tarybos darbuotojai aktyviai teikia ūkio subjektams žodines konsultacijas su atliekamu patikrinimu susijusiais klausimais bei kitais ūkio subjekto veiklos klausimais, neviršydami Tarybos kompetencijos. Jeigu pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, ūkio subjektui pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš šio Aprašo 5.2.1–5.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų. Tokiu atveju atsakymas turi būti parengtas ir su ūkio subjektu suderintu būdu jam pateiktas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo rašytinio kreipimosi į Tarybą.

XI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

42. Taryba gali pasirinkti ir kitus konsultacijų teikimo būdus, pavyzdžiui, skelbdama rekomendacinio pobūdžio konsultacijas Tarybos interneto skiltyje „Metodinė pagalba“, „Dažniausiai užduodami klausimai“ ir kt.

43. Jei konsultacija yra susijusi su konfidencialios informacijos ir (ar) trečiųjų asmenų asmens duomenų teikimu, konsultuojama tik raštu.

44. Paklausimuose pateikti duomenys netikrinami, t. y. pripažįstama, kad jie yra teisingi, ir konsultacijos teikiamos pagal paklausėjo pateiktus duomenis.

45. Taryba prisiima atsakomybę už klaidingą konsultavimą, jeigu ūkio subjektas vadovaujasi Tarybos patvirtinta rašytine arba viešai paskelbta konsultacija, kuri vėlesne konsultacija, kitu individualiu administraciniu aktu arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti teisės aktų reikalavimų (klaidinga). Šiuo atveju asmeniui poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija, netaikomos, išskyrus Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 32 straipsnio 3 dalyje nurodytas išimtis, bei kai ūkio subjektas padaro 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 1227/2011 dėl didmeninės energijos rinkos vientisumo ir skaidrumo nuostatų pažeidimus ir kai dėl padaryto pažeidimo atsirado sunkių padarinių ir (ar) esminės žalos kitų asmenų interesams, ūkio subjektas tęsė pažeidimą, nepaisydamas Tarybos nurodymo nutraukti neteisėtą veiklą, arba pakartotinai padarė pažeidimą, dėl kurio Taryba ūkio subjektą buvo įspėjusi per paskutinius 12 mėnesių.

46. Tarybos darbuotojai, teikdami konsultacijas žodžiu ar raštu, privalo vadovautis paskelbtomis viešosiomis konsultacijomis (viešaisiais išaiškinimais) bei nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų esant tapačioms aplinkybėms.

47. Apraše nurodyti dokumentai saugomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka. Apraše nurodytų asmenų asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendras duomenų apsaugos reglamentas) ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.

48. Duomenų subjekto teisės įgyvendinamos vadovaujantis Bendroju duomenų apsaugos reglamentu bei Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje aprašu, patvirtintu Tarybos pirmininko 2020 m. rugsėjo 8 d. įsakymu Nr. O1E-157 „Dėl Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje aprašo patvirtinimo“.

Priedo pakeitimai:

Nr. [O3E-1742](#), 2022-12-22, paskelbta TAR 2022-12-22, i. k. 2022-26386

KONSULTAVIMO TEMOS

1. Vartotojams techninės priežiūros klausimais
 2. Vartotojams elektros sektoriaus klausimais
 3. Vartotojams dujų sektoriaus klausimais
 4. Vartotojams vandens sektoriaus klausimais
 5. Vartotojams atsinaujinančių išteklių sektoriaus klausimais
 6. Vartotojams nepriklausomų šilumos gamintojų klausimais
 7. Ūkio subjektams techninės priežiūros klausimais
 8. Ūkio subjektams šilumos sektoriaus klausimais
 9. Ūkio subjektams elektros sektoriaus klausimais
 10. Ūkio subjektams dujų sektoriaus klausimais
 11. Ūkio subjektams vandens sektoriaus klausimais
 12. Ūkio subjektams atsinaujinančių išteklių sektoriaus klausimais
 13. Ūkio subjektams nepriklausomų šilumos gamintojų klausimais
 14. Ūkio subjektams naftos sektoriaus klausimais
 15. Ūkio subjektams atliekų sektoriaus klausimais
-

Priedo pakeitimai:

Nr. [O3E-1742](#), 2022-12-22, paskelbta TAR 2022-12-22, i. k. 2022-26386

Pakeitimai:

1.

Valstybinė energetikos reguliavimo taryba, Nutarimas

Nr. [O3E-144](#), 2020-02-14, paskelbta TAR 2020-02-17, i. k. 2020-03430

Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2019 m. birželio 10 d. nutarimo Nr. O3E-179 „Dėl Ūkio subjektų konsultavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Valstybinė energetikos reguliavimo taryba, Nutarimas

Nr. [O3E-1742](#), 2022-12-22, paskelbta TAR 2022-12-22, i. k. 2022-26386

Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2019 m. birželio 10 d. nutarimo Nr. O3E-179 „Dėl Ūkio subjektų konsultavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo