



## **VALSTYBINĖ KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJA**

### **NUTARIMAS**

### **DĖL ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2019 m. birželio 10 d. Nr. O3E-179

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36<sup>3</sup> 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, 7.6 ir 7.7 papunkčiais ir atsižvelgdama į Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos (toliau – Komisija) Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus 2019 m. birželio 7 d. pažymą Nr. O5E-160 „Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nutarimo „Dėl Ūkio subjektų konsultavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ projekto“, Komisija nutaria:

Patvirtinti Ūkio subjektų konsultavimo tvarkos aprašą (pridedama).

Komisijos pirmininkė

Inga Žilienė

## PATVIRTINTA

Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos  
2019 m. birželio 10 d. nutarimu Nr. O3E-179

# ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS

## I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ūkio subjektų konsultavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato konsultacijų, teikiamų ūkio subjektams, rengimo, teikimo, vertinimo ir skelbimo bei suteiktų konsultacijų įrašų naudojimo, saugojimo ir naikinimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos (toliau – Komisija) kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36<sup>3</sup> 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, 7.6 ir 7.7 papunkčiais.

3. Šis Aprašas netaikomas asmenų skundų, prašymų ir pranešimų registravimui, nagrinėjimui ir atsakymų rengimui pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, išskyrus šio įstatymo 36<sup>3</sup> straipsnį, ir Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nuostatas. Pareiškėjo prašoma Komisijos turima informacija (taip, kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme) teikiama, taip pat asmenų skundai ar pranešimai nagrinėjami Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos darbo reglamento, patvirtinto Komisijos 2012 m. vasario 28 d. nutarimu Nr. O3-47 „Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2008 m. vasario 11 d. nutarimu Nr. O3-19 patvirtinto Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos darbo reglamento pakeitimo“, ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. Konfidenciali informacija teikiama laikantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1–88), kitų Lietuvos Respublikos įstatymų bei teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą, saugų informacijos tvarkymą, informacinių sistemų naudojimą, nustatyta tvarka.

4. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **Konsultacija ir kita metodinė pagalba** – žodinis (telefonu ar vietoje) ar rašytinis apibendrintas ar individualaus pobūdžio viešojo administravimo subjekto paaiškinimas, nuomonė, kaip taikytini jo kompetencijai priskirti teisės aktai ar atskiros tokių teisės aktų nuostatos.

4.2. **Komisijos interneto svetainė** – Komisijos interneto svetainė, kurios adresas [www.regula.lt](http://www.regula.lt).

4.3. **Komisijos paskyra „Facebook“** – Komisijos paskyra socialiniame tinkle „Facebook“, kurios adresas yra <https://www.facebook.com/energetikosabc/>.

4.4. **Paklausėjas** – ūkio subjektas arba kitas juridinis ar fizinis asmuo, kuris žodžiu arba raštu kreipiasi į Komisiją dėl konsultacijos.

4.5. **Paklausimas** – žodžiu ar raštu Komisijai pateiktas klausimas, prašymas suteikti konsultaciją.

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

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

4.8. **Ūkio subjektas** – fizinis ar juridinis asmuo arba kita organizacija, juridinio asmens ar kitos organizacijos filialas, Lietuvos Respublikos teritorijoje vykdomas teisės aktų reglamentuojamą ūkinę veiklą, kurią prižiūri Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir kitų įstatymų nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą subjektai.

4.9. **Viešojo konsultacija** – pagal Komisijos kompetenciją teikiama rašytinė konsultacija (viešasis išaiškinimas) teisės taikymo klausimais, skelbiama Viešojo administravimo įstatymo 36<sup>3</sup> straipsnio nustatyta tvarka Komisijos tinklapyje, skiltyje „Išaiškinimai teisės aktų klausimais“.

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

5.1. Komisijos patalpose gerai matomoje vietoje;

5.2. Komisijos interneto svetainėje.

6. Paklausimus Komisijai paklausėjai gali pateikti tokiais būdais:

6.1. žodžiu:

6.1.1. paskambinę bendruoju Komisijos konsultavimo telefono numeriu – 8 800 20500;

6.1.2. atvykę į Komisiją;

6.1.3. seminarų, konferencijų ar kitų renginių metu;

6.1.4. planinių ar neplaninių patikrinimų metu;

6.2. raštu:

6.2.1. atsiųsti paštu (per pašto paslaugų teikėjus), elektroniniu paštu, per „e. pristatymas“ sistemą;

6.2.2. tiesiogiai Komisijoje;

6.2.3. Komisijos interneto svetainėje, užpildę elektroninių paklausimų formą;

6.2.4. socialinio tinklo „Facebook“ Komisijos paskyroje.

## II SKYRIUS

### KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU IR POKALBIŲ ĮRAŠŲ NAUDOJIMAS, SAUGOJIMAS IR NAIKINIMAS

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

8. Telefonu paklausėjus konsultuoja Komisijos darbuotojai: Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriaus darbuotojai (I lygio konsultantai) ir Komisijos padalinių vadovai ar jų įgalioti padaliniuose dirbantys valstybės tarnautojai arba darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – Komisijos darbuotojai), (toliau – II lygio konsultantai), pagal Aprašo priede nurodytas konsultavimo temas.

9. Visų paklausėjų, kurie kreipiasi į Komisiją bendruoju Komisijos konsultavimo telefonu dėl informacijos ar konsultacijų, pokalbiai įrašomi, siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą informacijos bei konsultacijų teikimą (apie tai paklausėjas yra informuojamas iš anksto, prieš pokalbio įrašymą, siekiant užtikrinti paklausėjo teisę nesutikti su konsultacijos metu vykdomu pokalbio įrašymu). Konsultavimo telefonu teikiamų konsultacijų garso įrašai saugomi 2 mėnesius, praėjus nustatytam terminui Turto valdymo ir informacinių technologijų skyriaus vedėjas sunaikina garso įrašus.

10. I lygio konsultantai nustato, ar konsultacija / informacija gali būti pateikiama paklausėjui pagal I lygio konsultanto kompetenciją (toliau – I lygio konsultacija).

11. I lygio konsultacijos teikiamos dėl paklausėjo paklausimų, kuriais prašoma:

11.1. paaiškinti, kokius dokumentus ir koku būdu reikėtų pateikti Komisijai, kad kreipimasis Komisijoje būtų išnagrinėtas;

11.2. pateikti informaciją į dažniausiai užduodamus klausimus, kurie yra taip pat prieinami Komisijos internetiniame puslapyje adresu: <https://www.regula.lt/Puslapiai/bendra/vartotojams/Klausimai-atsakymai.aspx> (toliau – kartoteka), arba kitą Komisijos interneto svetainėje skelbiamą informaciją.

12. Tais atvejais, kai I lygio konsultantai negali atsakyti į paklausėjo klausimą arba paklausėjo netenkina I lygio konsultanto atsakymas į klausimą, paklausėjas informuojamas, kad jam pageidaujant skambutis gali būti peradresuotas II lygio konsultantui, arba pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų. Paklausėjui sutikus, kad jo skambutis būtų peradresuotas II lygio konsultantui, skambutis peradresuojamas II lygio konsultantui, kurio veiklos sričiai priklauso paklausėjo klausimas.

13. II lygio konsultacijos teikiamos dėl paklausėjų klausimų, reikalaujančių specifinių žinių, išsamesnio, nei teikiant I lygio konsultacijas, situacijos vertinimo, taip pat dėl klausimų, atsakymui į kuriuos pateikti neužtenka vadovautis dažniausiai užduodamų klausimų ir atsakymų į juos kartoteka, kita Komisijos interneto svetainėje skelbiama informacija. Už kartotekoje kaupiamų duomenų aktualumą ir informacijos atnaujinimą pagal kompetenciją atsakingi Komisijos padalinių vadovai ar jų įgalioti darbuotojai.

14. Komisijos darbuotojai, teikiantys konsultacijas ir informaciją telefonu, privalo:

14.1. suskambus telefonui, pakelti ragelį (pageidautina iki trečiojo skambučio) ir prisistatyti, nurodant vardą, pavardę ir pareigas;

14.2. 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;

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

14.4. 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 Komisija nėra kompetentinga suteikti konsultaciją prašomu klausimu;

14.5. jeigu klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, Komisijos darbuotojas, teikiantis informaciją telefonu, turi teisę konsultuotis su kitais Komisijos padalinių darbuotojais, kurie kompetentingi atsakyti į paklausėjo klausimą. Jeigu į pateiktą klausimą nėra galimybės atsakyti iš karto arba pokalbio metu nepavyksta susisiekti su kompetentingu Komisijos darbuotoju, būtina paklausėjui pasiūlyti palikti kontaktinius duomenis, kuriais Komisijos kompetentingas darbuotojas galėtų susisiekti su paklausėju arba pasiūlyti paklausėjui pateikti rašytinį paklausimą Komisijai dėl konsultacijos pateikimo vienu iš Aprašo 6.2 papunktyje nustatytų būdų. Į tokį paklausimą turi būti atsakyta taip pat raštu;

14.6. tuo atveju, kai paklausėjui iš karto nebuvo suteikta informacija ir jis sutiko palikti savo kontaktinius duomenis pakartotinai susisiekti, Komisijos konsultaciją teikiantis Komisijos darbuotojas, jeigu su paklausėju yra susisiekiama telefonu, turi:

14.6.1. pasisveikinti, prisistatyti ir įsitikinti, kad jis kalba su paklausėju, taip pat pasiteirauti, ar paklausėjas gali kalbėti;

14.6.2. jei paklausėjas patvirtina, kad gali kalbėti, tuomet suteikti konsultaciją telefonu. Esant poreikiui surasti / patikslinti paklausėją dominančią informaciją ir pan., atlikti šiuos veiksmus:

14.6.2.1. paklausti paklausėjo, ar jis gali palaukti, glaustai paaiškinti laukimo priežastis bei nurodyti, kiek apytiksliai reikės laukti;

14.6.2.2. sulaukus teigiamo paklausėjo atsakymo, padėkoti už tai, kad jis sutinka palaukti. Jeigu laukti atsisakoma, sutarti, kad bus perskambinta interesantui nedelsiant, kai bus surasta ji

dominanti informacija arba pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų;

14.7. kai paklausėją būtina sujungti su kitu Komisijos darbuotoju, atliekami šie veiksmai:

14.7.1. paklausama, ar paklausėjas neprieštarauja, kad skambutis būtų peradresuotas kitam Komisijos darbuotojui. Jeigu prieštarauja, pasiūloma paklausėjui pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų;

14.7.2. paklausėjui neprieštaraujant dėl peradresavimo, susisiekiama su kitu kompetentingu Komisijos darbuotoju ir paklausama, ar galima jam peradresuoti skambutį konkrečiu klausimu. Tuo atveju, jei sujungti su kompetentingu atsakyti į paklausėjo klausimą darbuotoju susisiekti nepavyksta, atliekami Aprašo 14.5 papunktyje nurodyti veiksmai. Gavus kompetentingo atsakyti į paklausėjo klausimą Komisijos darbuotojo sutikimą, grįžtama prie pokalbio su paklausėju;

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

14.8. tuo atveju, jei pokalbio metu nustatoma, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, Komisijos darbuotojas turi paprašyti paklausėjo telefono numerio ar elektroninio pašto adreso ir nurodyti kito pokalbio telefonu ar kita ryšio priemone laiką (bet ne vėliau kaip po 5 darbo dienų) arba pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų;

14.9. jei atsakymui pateikti reikalinga dokumentų ar teisės aktų nuostatų taikymo analizė, paprašyti paklausėjo pateikti paklausimą raštu, pridedant su juo susijusių dokumentų kopijas, vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.2 papunkčiuose nurodytų būdų;

14.10. kalbėti mandagiai ir ramiai, esant reikalui paprašyti palaukti ar informuoti apie aplinkybes, nurodytas Aprašo 12 punkte;

14.11. jei paklausėjas nesugeba aiškiai suformuluoti klausimo, vartoja necenzūrinius žodžius, įžeidinėja ar grasina, Komisijos darbuotojas turi teisę atsisakyti konsultuoti paklausėją telefonu ir pasiūlyti jam savo klausimą išdėstyti raštu;

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

14.13. skambinusių telefonu interesantų paklausimus fiksuoti paklausėjų aptarnavimo telefonu registravimo žurnale (žurnalas gali būti tvarkomas elektroniniu būdu), kuriame įrašomas eilės numeris, data, laikas, telefono numeris, iš kurio buvo skambinta, glaustas klausimo turinys, pokalbio trukmė. Paklausėjo asmens duomenys (vardas, pavardė, telefono numeris ar kiti kontaktiniai duomenys) registracijos žurnale įrašomi tik tuo atveju, jei tai būtina susisiekti su paklausėju atsakymui į jo klausimus pateikti.

15. Paklausėjui pageidaujant, Komisija sudaro sąlygas jam gauti telefonu vykusio pokalbio su juo garso įrašą arba su juo susipažinti. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos 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 (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1) ir Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje aprašu, patvirtintu 2018 m. birželio 12 d. Komisijos pirmininko įsakymu Nr. O1E-106 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje aprašo patvirtinimo“. Pokalbio įrašo popierinė kopija gali būti pateikta tretiesiems asmenims Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina jų funkcijoms atlikti, arba paklausėjui raštu sutikus ar paprašius.

16. Paklausėjas, pageidaujantis gauti ir (ar) susipažinti su pokalbio įrašu:

16.1. turi pateikti rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroninėmis ryšių priemonėmis ne vėliau nei per 2 mėnesius nuo pokalbio dienos;

16.2. prašyme turi būti nurodyta tiksli kreipimosi telefonu data, laikas ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta, taip pat kada paklausėjas norėtų susipažinti su garso įrašu;

16.3. prašymas turi būti įskaitomas, asmens pasirašytas, jame turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, kontaktiniai duomenys / informacija susisiekti.

17. Jei paklausėjo, pageidaujančio gauti pokalbio įrašą, vardu į Komisiją kreipiasi jo atstovas, prašyme jis turi nurodyti savo vardą, pavardę, ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Atstovo pateiktas prašymas turi atitikti šio Aprašo 16 punkte nustatytus reikalavimus.

18. Paklausėjai, kurių gauta konsultacija telefonu netenkina arba kurie mano, kad buvo suteikta klaidinga informacija, gali raštu kreiptis į Komisiją per 2 mėnesius nuo konsultacijos suteikimo. Rašte turi būti nurodyta tiksli kreipimosi telefonu data, laikas ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta, taip pat argumentai, kodėl netenkino konsultacija.

19. Pokalbio įrašo skaitmeninė kopija ir (ar) šio įrašo tekstas gali būti pateikti tretiesiems asmenims Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina jų funkcijoms atlikti, arba paklausėjui raštu sutikus ar paprašius.

20. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą telefonu, Komisijoje yra taikomos konsultacijų vertinimo priemonės: įrašytų konsultacijų perklausymas, analizė ir vertinimas pagal Aprašo 14 punkte nustatytus reikalavimus. Telefonu teikiamų konsultacijų kokybę ir atitiktį Aprašo 14 punkte nustatytiems reikalavimams periodiškai kartą per du mėnesius vertina padalinių vadovai.

21. Turto valdymo ir informacinių technologijų skyriaus darbuotojas, atsakingas už Komisijoje tvarkomų garso įrašų administravimą, ne vėliau kaip iki antro mėnesio trečios savaitės pabaigos padalinių vadovams pateikia laikotarpio už kurį vertinama jų padalinių darbuotojų teiktų konsultacijų įrašus (ne daugiau nei 3 atsitiktine tvarka parinktų konsultacijų įrašai). Padalinių vadovai ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas perklauso ir įvertina pateiktus konsultacijų įrašus ir, atsižvelgiant į konsultacijų teikimo kokybę, organizuoja savo padalinių darbuotojų mokymus.

22. Aprašo 21 punkte nustatyta tvarka gautus pokalbių įrašus padalinių vadovai po atlikto įvertinimo sunaikina ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

### **III SKYRIUS**

#### **KONSULTACIJŲ TEIKIMAS PAKLAUSĖJAMS ATVYKUS Į KOMISIJĄ**

23. Paklausėjų aptarnavimas jiems atvykus į Komisiją vykdomas taikant „vieno langelio“ principą Komisijos Vidaus darbo tvarkos taisyklių, patvirtintų Komisijos pirmininko 2013 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. O1-104 „Dėl Vidaus darbo tvarkos taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės), nustatyta tvarka.

24. Konsultacijoms paklausėjai Komisijoje (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 Komisijoje papildomai aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais prieš darbo valandas – nuo 7.30 val.

25. Komisijos darbuotojai į Komisiją atvykusius paklausėjus konsultuoja specialiose tam skirtose Komisijos patalpose. Šį konsultavimą organizuoja Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriaus darbuotojai ir jis vykdomas laikantis šių reikalavimų:

25.1. Komisijos darbuotojas, konsultuodamas paklausėją (-us), privalo gerai matomoje vietoje segėti kortelę, kurioje būtų nurodytos jo pareigos, vardas ir pavardė, arba prieš konsultuodamas nurodyti savo pareigas, vardą bei pavardę;

25.2. Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriaus darbuotojai teikia konsultacijas, neviršydami savo kompetencijos.

25.3. I lygio konsultacijos teikiamos dėl paklausėjų paklausimų, kuriais prašoma:

25.3.1. paaiškinti, kokius dokumentus ir koku būdu reikėtų pateikti Komisijai, kad kreipimasis Komisijoje būtų išnagrinėtas;

25.3.2. pateikti paklausėjo pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Komisija ir kurią paklausėjas turi teisę gauti iš valstybės institucijų bei įstaigų įstatymų nustatyta tvarka, išskyrus konfidencialią informaciją;

25.3.3. pateikti informaciją dėl dažniausiai užduodamų klausimų, kurie yra kartotekoje, arba kitą Komisijos interneto svetainėje skelbiamą informaciją.

25.4. Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius, teikdamas I lygio konsultaciją, nustatęs, kad prašomai informacijai pateikti reikalingos specialios žinios, arba paklausėjo netenkina atsakymas į klausimą, prašo atsakingo darbuotojo, kurio veiklos sričiai priklauso klausimas, suteikti II lygio konsultaciją. II lygio konsultacijos metu paklausėjui pateikiama visa išsami informacija;

25.5. II lygio konsultacijas teikia Komisijos padalinių darbuotojai pagal kompetenciją dėl paklausėjų klausimų, reikalaujančių specifinių žinių, išsamesnio, nei teikiant I lygio konsultacijas, situacijos vertinimo, taip pat dėl klausimų, atsakymui į kuriuos pateikti neužtenka vadovautis Komisijoje sukaupta dažniausiai užduodamų klausimų ir atsakymų į juos kartoteka, kita Komisijos interneto svetainėje skelbiama informacija;

25.6. 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 konsultuoti kartu pakviečiamas padalinio vadovas;

25.7. padalinio vadovas, įvertinęs situaciją, turi teisę konsultuojamam (-iems) paklausėjui (-ams) pasiūlyti pokalbį su juo (-ais) įrašyti, siekiant užtikrinti kokybišką konsultaciją, jeigu yra tokia techninė galimybė. Jei paklausėjas (-ai) nesutinka su šiuo pasiūlymu, konsultavimas nutraukiamas, paklausėjui (-ams) pasiūlius į Komisiją kreiptis raštu. Jei paklausėjas (-ai) sutinka su pasiūlymu įrašyti pokalbį, konsultavimas tęsiamas;

25.8. įrašytas konsultacijas į kompiuterinę laikmeną perkelia Turto valdymo ir informacinių technologijų skyriaus darbuotojas, atsakingas už tvarkomų garso įrašų administravimą. Už įrašytų garso įrašų saugojimą ir apskaitą atsakingas Turto valdymo ir informacinių technologijų skyriaus vedėjas. Įrašytos konsultacijos saugomos 2 mėnesius, o vėliau Turto valdymo ir informacinių technologijų skyriaus vedėjas jas sunaikina.

25.9. paklausėjui pageidaujant, Komisija sudaro sąlygas jam gauti vykusios konsultacijos įrašą. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos 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 (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1), ir Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje aprašu, patvirtintu 2018 m. birželio 12 d. Komisijos pirmininko įsakymu Nr. O1E-106 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje aprašo patvirtinimo“. Paklausėjas, pageidaujantis gauti konsultacijos įrašą, turi pateikti rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroninėmis ryšių priemonėmis ne vėliau nei per 2 mėnesius nuo suteiktos konsultacijos dienos šio Aprašo 16.3 papunktyje nustatyta tvarka. Jei pareiškėjo, pageidaujančio gauti pokalbio įrašą, vardu į Komisiją kreipiasi jo atstovas, jo prašymas turi atitikti šio Aprašo 17 punkte nustatytus reikalavimus.

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

27. Jeigu paklausėjui iškart suteikti konsultacijos nėra galimybės (klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo), tai konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas su paklausėju suderintu būdu.

28. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis Komisijos darbuotojas

paklausėjui turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

29. Kai paklausėjas prašo suteikti konsultaciją kita nei valstybine kalba arba negali suprantamai išdėstyti savo minčių, teikiant informaciją turi dalyvauti paklausėjo atstovas, sugebantis teikiamą informaciją versti į paklausėjui suprantamą kalbą.

30. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą paklausėjams, atvykusiems į Komisiją, 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**

31. Komisija pagal iš ūkio subjektų gautus prašymus ar savo iniciatyva, Komisijai 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 Komisijos kompetencijos klausimais.

32. 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 Komisijai pateikti raštu vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

#### **V SKYRIUS**

##### **KONSULTACIJOS ŪKIO SUBJEKTŲ PATIKRINIMŲ METU**

33. Ūkio subjektų patikrinimų metu patikrinimus atliekantys Komisijos darbuotojai teikia konsultacijas Komisijos kompetencijos klausimais.

34. 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 Komisijos prižiūrimų teisės aktų taikymo ir prašyti suteikti metodinę pagalbą.

35. 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 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

#### **VI SKYRIUS**

##### **RAŠYTINĖS KONSULTACIJOS**

36. Rašytinės konsultacijos teikiamos atsakant į paklausėjų paklausimus, pateiktus raštu Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytais būdais.

37. 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).

38. Komisijai 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 Komisijoje dienos.

39. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir negalima parengti rašytinės konsultacijos per Aprašo 38 punkte nustatytą terminą, šis terminas gali būti pratęstas dar iki 10 darbo dienų, apie tai raštu informuojant paklausėją bei nurodant termino pratęsimo priežastis.

40. Siekdamas parengti tikslią patvirtintą rašytinę konsultaciją ir išvengti neteisingų interpretacijų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos patvirtintą rašytinę konsultaciją rengiantis Komisijos darbuotojas, nustatęs konkretų terminą duomenims patikslinti, gali paklausėjo paprašyti patikslinti duomenis. Konsultacija teikiama tik gavus patikslintus duomenis. Tokiu atveju rašytinės konsultacijos pateikimo terminas šio Aprašo 38 punkte nustatyta tvarka skaičiuojamas nuo patikslintų duomenų gavimo iš paklausėjo dienos.

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

42. Jeigu paklausime išdėstyti klausimai susiję su kelių institucijų kompetencija, tai dėl tos dalies (jeigu ją galima suteikti atskirai nuo visos prašomos konsultacijos), kuri yra susijusi su Komisijos kompetencija, konsultacija suteikiama šio Aprašo nustatyta tvarka, dėl kitos dalies paklausimas persiunčiamas kitai kompetentingai institucijai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo Komisijoje dienos, kartu apie tai raštu turi būti pranešama paklausėjui ir paaiškinama persiuntimo priežastis.

43. Kai rašytinės konsultacijos negalima parengti dėl paklausimų, kurie susiję su informacijos iš kitos institucijos gavimu, per Aprašo 38 punkte nustatytą terminą, tokios konsultacijos terminas gali būti pratęstas iki tol, kol bus gautas atsakymas iš kitos institucijos. Apie termino pratęsimą paklausėjas informuojamas atskiru raštu nurodant, kad Komisijos nuomonė jam bus pateikta gavus atsakymą iš kitos institucijos.

44. Paklausėjui konsultacijos teikiamos valstybine kalba. Konsultacijos užsienio paklausėjams gali būti teikiamos ne valstybine kalba (paklausėjui ir konsultacijos teikėjui suprantama kalba).

## **VII SKYRIUS**

### **KONSULTACIJOS SOCIALINIAME TINKLE „FACEBOOK“**

45. Konsultacijas socialiniame tinkle „Facebook“ Komisijos paskyroje teikia atsakingas Veiklos valdymo skyriaus darbuotojas konsultacijos tekstą siųsdamas asmenine žinute paklausėjui.

46. Atsakingas Veiklos valdymo skyriaus darbuotojas, gavęs paklausėjo klausimą asmenine žinute socialinio tinklo „Facebook“ Komisijos paskyroje, persiunčia jį Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriui. Tais atvejais, kai Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriaus darbuotojai negali atsakyti į klausimą, paklausimas persiunčiamas Komisijos padalinio vadovui ar atsakingam padalinio darbuotojui, kurio veiklos sričiai priklauso klausimas. Padalinio vadovas ar atsakingas padalinio darbuotojas parengia konsultacijos tekstą ir nusiunčia elektroniniu paštu atsakingam Veiklos valdymo skyriaus darbuotojui.

47. Konsultacija socialiniame tinkle „Facebook“ suteikiama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

48. 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 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

## **VIII SKYRIUS**

### **KONSULTACIJOS KOMISIJOS INTERNETO SVETAINĖJE**

49. Paklausėjai gali užduoti klausimus Komisijos interneto svetainės skyriuje „Klausimai-atsakymai“.

50. Paklausėjas turi nurodyti savo vardą, elektroninio pašto adresą, nurodyti, ar klausimas gali būti skelbiamas viešai, ir aprašyti klausimo esmę.

51. Informacija ar konsultacija pagal Komisijos interneto svetainėje užduotą klausimą Taisyklių nustatyta tvarka suteikiama per 19 darbo dienų ir atsakymas paklausėjui išsiunčiamas paklausėjo svetainėje, užduodant klausimą nurodytu, susisiekimui skirtu, elektroniniu paštu.

## **IX SKYRIUS VIEŠOSIOS KONSULTACIJOS**

52. Viešosios konsultacijos teisės taikymo klausimais pagal Komisijos kompetenciją rengiamos kaip elektroniniai dokumentai, įforminami ant Komisijos blanko ir pasirašomi Komisijos pirmininko. Parengta viešosios konsultacijos pažyma ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo viešosios konsultacijos pažymos projekto suformavimo dokumentų valdymo sistemoje turi būti vizuota Komisijos narių, struktūrinio padalinio vadovo (esant departamentui, departamento direktoriaus ir atitinkamo skyriaus vedėjo), Teisės departamento atitinkamo skyriaus vedėjo ir darbuotojo, Teisės departamento direktoriaus ir darbuotojo, atsakingo už kalbos kultūrą. Viešosios konsultacijos pažyma pasirašoma, jeigu ją vizuoja visi Komisijos nariai, išskyrus tą Komisijos narį, kuris dėl objektyvių priežasčių (atostogų, ligos, komandiruotės ir pan.) negali vizuoti viešosios konsultacijos pažymos projekto. Kiekvienu atveju vizuoti turi ne mažiau kaip 4 (keturi) Komisijos nariai (įskaitant Komisijos pirmininką) ir teigiamų vizų turi būti daugiau nei neigiamų. Vizoms pasiskirsčius po lygiai, dėl viešosios konsultacijos pažymos priėmimo lemia Komisijos pirmininko viza. Veiklos valdymo skyriaus atsakingas darbuotojas pasirašytą ir užregistruotą viešąją konsultaciją ne vėliau kaip per 2 darbo dienas viešai paskelbia Komisijos interneto svetainėje.

## **X SKYRIUS ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMAS PIRMAISIAIS JŲ VEIKLOS VYKDYMO METAIS**

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

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

54.1. konsultacijos telefonu ir atvykus į Komisiją teikiamos iš karto, o jeigu paklausėjui iškart suteikti konsultacijos nėra galimybės, klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, tai konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 2 darbo dienas su paklausėju suderintu būdu. Konsultacijos teikimo metu paaiškęjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis Komisijos darbuotojas paklausėjui turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

54.2. rašytinės konsultacijos ir konsultacijos Komisijos interneto svetainėje teikiamos ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo kreipimosi į Komisiją, o jeigu pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, atsakymas į jį turi būti parengtas ir paklausėjui pateiktas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo kreipimosi į Komisiją. Viešosios konsultacijos (viešieji išaiškinimai) teikiamos per 20 darbo dienų;

54.3. socialiniame tinkle „Facebook“ konsultacijos suteikiamos ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo kreipimosi į Komisiją.

55. Vykdam ūkio subjektų patikrinimus pirmaisiais jų veiklos metais, patikrinimus atliekantys Komisijos darbuotojai aktyviai teikia ūkio subjektams žodines konsultacijas su atliekamu

patikrinimu susijusiais klausimais bei kitais ūkio subjekto veiklos klausimais, neviršydami Komisijos kompetencijos Jeigu pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, paklausėjui pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš šio Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų. Tokiu atveju atsakymas turi būti parengtas ir su paklausėju suderintu būdu jam pateiktas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo rašytinio kreipimosi į Komisiją.

## **XI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

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

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

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

59. Komisija prisiima atsakomybę už klaidingą konsultavimą, jeigu ūkio subjektas vadovaujasi Komisijos 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 36<sup>3</sup> 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 (OL 2011 L 326, p. 1) nuostatų pažeidimus ir kai dėl padaryto pažeidimo atsirado sunkių padarinių ir (ar) esminės žalos kitų asmenų interesams, ūkio subjektas tęsė pažeidimą, nepaisydamas Komisijos nurodymo nutraukti neteisėtą veiklą, arba pakartotinai padarė pažeidimą, dėl kurio Komisija ūkio subjektą buvo įspėjusi per paskutinius 12 mėnesių.

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

61. Paklausėjo kreipimasis dėl konsultacijos negali būti laikomas pagrindu Komisijai atlikti patikrinimą.

62. Paklausėjai, kuriems buvo teiktos konsultacijos, Komisijos teikiamų konsultacijų kokybę ir kitus atliekamos priežiūros veiksmus gali įvertinti užpildydami anketas, kurios skelbiamos Komisijos interneto svetainės skyriuje „Apklaustos ir padėkos“.

### **KONSULTAVIMO TEMOS**

1. Atsinaujinantys ištekliai
2. Dujos
3. Elektra
4. Šiluma
5. Vanduo