



**ELEKTROS ENERGIJOS PIRKIMO-PARDAVIMO (PERSIUNTIMO PASLAUGOS) SUTARTIES
SU PRIVAČIU KLIENTU BENDROSIOS SĄLYGOS**

1. Šioje Sutartyje vartojama sąvoka „Klientas“ atitinka „elektros energijos vartotojo“ bei „buitinio vartotojo“ sąvokas, vartojamas Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatyme (toliau – EEĮ), Elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklėse (toliau – EETNT) ir kituose teisės aktuose, kartu su visomis iš to kylančiomis teisėmis bei pareigomis.
2. Elektros energijos pirkimo-pardavimo (persiuntimo paslaugos) sutartis (toliau – Sutartis) yra tipinė, viešai skelbiama www.eso.lt internetiniame puslapyje.
3. Sutartis gali būti nutraukta Šalių susitarimu, taip pat Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (toliau – CK), EEĮ, EETNT ir Sutartyje nustatytais pagrindais ir tvarka.
4. Klientas turi teisę nutraukti Sutartį, taip pat pakeisti vieną tiekėją kitu apie tai raštu įspėjęs AB „Energijos skirstymo operatorius“ (toliau – ESO) prieš 3 (tris) savaites (jei įstatymai nenustato kitokio termino). Sutarties gali būti atsisakoma per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo Sutarties sudarymo (jei teisės aktai nenustato kitaip) apie tai raštu pranešus ESO. Sutarties nutraukimo ir atsisakymo atveju Klientas iki Sutarties nutraukimo dienos turi pranešti elektros apskaitos prietaisų rodmenis ir kitą galutiniam atsiskaitymui būtina informaciją bei visiškai atsiskaityti su ESO.
5. Sutartis pasibaigia Klientui pateikus ESO tinkamai įformintą objekto, kuriam pagal Sutartį tiekiami elektros energija, perleidimą ar objekto valdymo teisės netekimą patvirtinantį dokumentą bei prašymą nutraukti Sutartį, nurodant Sutarties nutraukimo datą, objekto elektros apskaitos prietaisų rodmenis, patvirtintus Kliento bei naujojo objekto savininko ar teisėto valdytojo (jei tokie yra) parašu.
6. Elektros energijos tiekimas Klientui gali būti apribotas kai Klientas per nustatytą terminą nevisiškai atsiskaito už patiektą elektros energiją, nevykdo kitų esminių Sutartyje numatytų Kliento pareigų, kurių nevykdymas gali sukelti žalą ar žalos atsiradimo grėsmę Klientui, tretiesiems asmenims, ESO ar šių asmenų turtui ir/ar teisėtiems interesams, bei kitais Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo, EEĮ, EETNT ir kitų teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka.
7. Sutarties Šalims yra žinoma, kad elektros energijos pirkimo-pardavimo ir persiuntimo santykius, be šios Sutarties, taip pat reglamentuoja EEĮ, EETNT, Standartinių elektros energijos pirkimo-pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygų aprašas, Standartinių elektros energijos persiuntimo paslaugos teikimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygų aprašas bei kiti teisės aktai.
8. Elektros tinklo nuosavybės riba tarp ESO ir Kliento nurodoma elektros tinklų nuosavybės ribų akte arba Sutartyje. Tuo atveju, kai elektros tinklo nuosavybės ribų aktas nesudarytas ir (ar) operatoriaus ir vartotojo sudarytoje sutartyje elektros tinklo nuosavybės riba nenustatyta, laikoma, kad elektros energijos pirkimo pardavimo vieta nustatyta taip, kaip nurodyta EETNT 11 ir 12 punktuose. Elektros tinklų nuosavybės riba nustatoma žemos įtampos (0,4 kV) tinklo dalyje.

I. ŠALIŲ PAREIGOS, TEISĖS IR ATSAKOMYBĖ

ESO įsipareigoja:

9. iki elektros energijos pirkimo-pardavimo vietos tiekti Klientui galiojančius standartus ir kitų norminių teisės aktų nustatytais reikalavimus atitinkančią elektros energiją pagal Sutarties 1 priede numatytos leistinosios naudoti galios dydį;
10. teikti Klientui informaciją interneto svetainėje www.eso.lt, www.manogile.lt, vizitų metu Klientų aptarnavimo centruose apie efektyvų elektros energijos vartojimą, ESO teikiamas paslaugas, paslaugų teikimo sąlygas, paslaugų ir elektros energijos kainas bei tarifus, numatomus Sutarties pakeitimus ir kitą teisės aktuose bei Sutartyje nustatytą informaciją;
11. atlyginti Klientui tiesioginius nuostolius, kai ESO nevykdo Sutartyje, EETNT ir kituose teisės aktuose nustatytų įpareigojimų, išskyrus atvejus, kai tiesioginiai nuostoliai nėra atlygintini pagal galiojančių teisės aktų nuostatas;
12. organizuoti, diegti, naudoti ir prižiūrėti jai priklausančiais elektros tinklais persiunčiamos elektros energijos apskaitą bei eksploatuoti ir prižiūrėti jos įrenginius. Įgyvendindama šias prievolės, ESO įdiegia galios ribojimo priemones, kurios neleisť viršyti Klientui suteiktos leistinosios naudoti galios;
13. ne vėliau kaip prieš vieną mėnesį iki kainų ir tarifų pasikeitimo (jei teisės aktai nenustato kito termino) viešai respublikinėje spaudoje, ESO interneto svetainėje www.eso.lt ir internetinėje savitarnos svetainėje www.manogile.lt ir/arba raštu, elektroniniu paštu, siunčiant trumpuosius pranešimus ar kitu būdu pranešti klientams apie kainų ir tarifų pasikeitimą;
14. ne vėliau kaip prieš 5 kalendorines dienas pranešti apie numatomą elektros energijos tiekimo ar persiuntimo nutraukimą dėl planinio ESO elektros įrenginių remonto vietos spaudoje, ESO interneto svetainėje www.eso.lt, elektroniniu paštu, telefonu, siunčiant trumpuosius pranešimus ar kitais būdais;
15. vykdyti kitas teisės aktuose nustatytas pareigas.

Klientas įsipareigoja:

16. Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytu laiku užfiksuoti elektros energijos apskaitos prietaiso rodmenis ir Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytu terminu atsiskaityti už suvartotą elektros energiją bei apmokėti už Klientui suteiktas paslaugas, susijusias su elektros energijos tiekimu ir persiuntimu, taip pat sumokėti įmokas už bendroms daugiabučio namo/statinio reikmėms sunaudotą elektros energiją, jei Kliento objektas yra daugiabučio gyvenamojo namo/statinio patalpose, ir įmokas surenka ESO. Rodmenų pateikimo ir atsiskaitymo būdas numatytas Sutarties specialiosiose sąlygose. Šį būdą Šalys turi teisę pakeisti atskiru susitarimu arba Kliento prašymu, pateiktu raštu, Sutartyje nurodytu telefonu, internetu savitarnos svetainėje www.manogile.lt ar kitais ESO siūlomais kanalais, pasirinkus vieną iš ESO pasiūlytų elektros apskaitos prietaisų rodmenų pateikimo ir atsiskaitymo būdų, nekeičiant kitų Sutarties nuostatų;
17. nevirsť Sutarties priede „Objektų sąrašas“ nurodytos leistinosios naudoti galios;
18. leisti ESO, ar jos įgaliotiems tretiesiems asmenims, eksploatuoti Kliento teritorijoje ar pastatuose esančius ESO priklausančius elektros tinklus ir elektros įrenginius, taip pat nuo 8 iki 22 val. (Klientui sutikus – ir kitu laiku) leisti ESO darbuotojams, pateikusiems tarnybinius pažymėjimus, matuoti naudojamą elektros galią, įtampos dydį, kontroliuoti kitus elektros energijos parametrus, įrengti, keisti, eksploatuoti elektros apskaitos prietaisus bei schemų elementus, esančius Kliento patalpose ar teritorijoje, apžiūrėti jų plombas, nustatyti elektros apskaitos prietaisų rodmenis;
19. užtikrinti tinkamą Klientui priklausančių elektros įrenginių ir prietaisų būklę, įrenginių įrengimą pagal teisės aktų reikalavimus ir saugų jų eksploatavimą. Įrengti, naudoti ir eksploatuoti savo elektros įrenginius taip, kad jie nekeltų grėsmės ESO elektros tinklų, kitų asmenų elektros įrenginių ar prietaisų normaliam veikimui, nesudarytų sąlygų trikdžiams, turintiems neigiamą įtaką elektros energijos kokybei;

20. užtikrinti elektros apskaitos prietaisų, elektros apskaitos schemose naudojamų įrangos ir įtaisų bei elektros apskaitos prietaisų, apskaitos schemose naudojamų įrangos ir įtaisų plombų, apie kurias Klientas yra informuotas Sutarties specialiosiose sąlygose, periodinį stebėjimą;
21. kai tik paaiškėja, nedelsiant informuoti ESO internetu – per ESO savitarnos svetainę www.manogile.lt, elektroninio pašto adresu info@eso.lt, klientų aptarnavimo telefonu 1802, +370 611 21802, raštu ar atvykus į bet kurį ESO klientų aptarnavimo centrą, apie elektros apskaitos prietaisų ar apskaitos schemų elementų gedimus, elektros apskaitos prietaisų, elektros apskaitos schemos elementų, kitų su elektros apskaita susijusių, plombuojamųjų vietų plombų pažeidimus ar nutraukimus, taip pat apie nepagrįstą esminį pagal elektros apskaitos prietaisus apskaičiuoto elektros energijos suvartojimo sumažėjimą ar padidėjimą, elektros energijos persiuntimo sutrikimus, ESO elektros įrenginių, esančių Kliento patalpose ar teritorijoje, gedimus;
22. kai nutraukiamas ar apriojamas elektros energijos tiekimas ar persiuntimas, imtis priemonių nuostoliams išvengti ar juos sumažinti bei apsaugoti savo elektros tinklus, kitus įrenginius bei prietaisus nuo žalos atsiradimo ar padidėjimo, įskaitant ir priemones dėl staigiųjų trumpųjų, ilgųjų įtampos kryžių ir pertrūkių;
23. informuoti ESO Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytais kontaktais, jei daugiau kaip 3 mėnesius iš eilės (jeigu teisės aktai nenustato kito termino) elektros energija Kliento objekte nebus naudojama;
24. jeigu elektros energija šios Sutarties galiojimo metu pradedama vartoti komercinei, gamybinei ar kitai Sutarties nenumatyta veiklai – nedelsiant kreiptis į ESO dėl komercinio (nebutinio) elektros energijos vartotojo Sutarties sudarymo. ESO, elektros apskaitos prietaiso patikrinimo metu, nustačius, kad galimai yra vykdoma komercinė veikla, turi teisę kreiptis į Valstybinę mokesčių inspekciją, prieš tai informavus Klientą jo pateiktas kontaktiniais duomenimis, dėl informacijos apie vykdomą veiklą objekte pateikimo;
25. sugedus Klientui įrengtiems ESO elektros energijos apskaitos prietaisams ar kitiems elektros įrenginiams dėl Kliento kaltės arba Klientui juos sugadinus, atlyginti ESO padarytą žalą;
26. pranešimus apie šioje Sutartyje nurodytas, su Klientu susijusias informacijos pasikeitimus, bei kitus su Sutarties vykdymu susijusius pranešimus ESO pateikti vienu iš šių būdų: internetu – per ESO savitarnos svetainę www.manogile.lt, klientų aptarnavimo telefonu 1802, +370 611 21802, raštu ar atvykęs į bet kurį ESO klientų aptarnavimo centrą. Iškilus klausimams dėl pateiktų kontaktinių duomenų tikslumo, ESO turi teisę kreiptis į Klientą dėl jų patikslinimo;
27. vykdyti kitas teisės aktuose nustatytas pareigas.

II. ELEKTROS ENERGIJOS KAINOS IR KIEKIO NUSTATYMAS

28. Už ESO patiektą elektros energiją, suteiktas elektros energijos persiuntimo paslaugas, taip pat už kitas su elektros energijos tiekimu ir persiuntimu susijusias paslaugas Klientas atsiskaito su ESO teisės aktų nustatyta tvarka apskaičiuotomis ir/ar viešai paskelbtomis kainomis bei tarifais (atvejai, kai ESO kainos ir tarifai turi būti skelbiami viešai, yra nustatyti teisės aktais). Pakeitus elektros energijos kainas, naujoji elektros energijos kaina įsigalioja ir tampa privaloma Sutarties Šalims nuo teisės aktuose nurodytos datos.
29. ESO patiektos elektros energijos kiekis nustatomas pagal elektros energijos apskaitos prietaisų rodmenis, o jei tai padaryti neįmanoma – teisės aktų nustatytais būdais. Laikoma, kad pagal elektros energijos apskaitos prietaisų rodmenis nustatyti sunaudotos elektros energijos kiekį neįmanoma, kai sugenda ar sugadinami elektros energijos apskaitos prietaisai, nutraukiamos ar kitaip pažeidžiamos plombos, pažeidžiamos kitos susijusios su elektros energijos apskaita plombuojamos vietos (nepriklausomai nuo to, kas atliko šiuos aukščiau išvardintus veiksmus), elektros apskaitos prietaisų dingimo bei kitais teisės aktų nustatytais atvejais.

III. ATSISKAITYMAS UŽ ELEKTROS ENERGIJĄ, ELEKTROS ENERGIJOS PERSIUNTIMO IR KITAS SU TUO SUSIJUSIAS PASLAUGAS

30. Klientas už patiektą elektros energiją, suteiktas elektros energijos persiuntimo paslaugas, taip pat už kitas su elektros energijos tiekimu ir persiuntimu susijusias paslaugas turi sumokėti iki Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytos dienos (jeigu teisės aktuose nėra numatyto kitokio termino ir Klientas atitinka šio termino taikymo sąlygas). Visi mokėjimai laikomi atlikti nuo pinigų įskaitymo į ESO banko sąskaitą dienos. Kliento mokėjimai už sunaudotą elektros energiją įskaitomi CK nustatytu eiliškumu: netesybos, skola už praėjusį laikotarpį, einamieji mokėjimai už sunaudotą elektros energiją, elektros energijos persiuntimo ir kitas su tuo susijusias paslaugas.
31. EETNT bei kituose teisės aktuose numatytais atvejais už paslaugas, susijusias su elektros energijos tiekimu ir persiuntimu nutraukimu ar apribojimu, Klientas sumoka ESO pagal pateiktą sąskaitą (pagal ESO nustatytus įkainius), jeigu teisės aktai nenustato kitaip. Informacija apie šiam punkte minimas paslaugas ir jų įkainius teikiama Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytu telefonu, ESO interneto svetainėje www.eso.lt bei ESO teritoriniuose klientų aptarnavimo centruose.
32. Pasibaigus atskaitiniam laikotarpiui Klientas už elektros energiją, reaktyviąją elektros energiją, elektros energijos persiuntimo ar kitas su tuo susijusias paslaugas atsiskaito ESO pasiūlytais būdais: įmokas priimančiose įstaigose pagal mokėjimo dokumentus (sąskaitą, mokėjimo pranešimą ar kitą pasiūlytą dokumentą) arba naudodamasis kitu būdu (elektrone bankininkyste ar kt.). Už patiektą elektros energiją bei suteiktas elektros energijos persiuntimo ar kitas su tuo susijusias paslaugas Klientas gali atsiskaityti nesant atskiro mokėjimo dokumento. Tokiais atvejais Klientas įmokas priimančiai įstaigai privalo pateikti tikslius elektros apskaitos prietaisų rodmenis bei mokėtiną sumą, o Kliento atlikto mokėjimo faktas patvirtinimas įmokas priimančios įstaigos išduodamu kasos aparato kvitu arba kitu įstaigos išduodamu dokumentu. Už sunaudotą elektros energiją, elektros energijos persiuntimo ir kitas su tuo susijusias paslaugas Klientas privalo sumokėti šioje Sutartyje nustatytais terminais. Šis būdas netaikomas, jei atskiru Šalių susitarimu arba Kliento prašymu, pateiktu raštu, Sutarties specialiosiose sąlygose nurodytu telefonu, internetu savitarnos svetainėje www.manogile.lt ar kitais ESO siūlomais kanalais, numatyta kitaip (atsiskaitymas pagal vidurkinį metodą ar kt.) arba objekte įrengta automatizuota apskaita.
33. Klientui nevykdytant pareigos sutartyje nustatytų atskaitinių laikotarpių dažnumu deklaruoti elektros energijos apskaitos prietaisų rodmenis ar nuotolinio duomenų nuskaitymo įrenginių gedimo atveju, elektros energijos apskaitos prietaisų rodmenų nebuvimo laikotarpiu ESO turi teisę išrašyti mokėjimo dokumentą su vidutiniu Vartotojo suvartojamu elektros energijos kiekiu. Vidutinis buitinio vartotojo elektros energijos suvartojimas nustatomas Standartinių elektros energijos pirkimo-pardavimo sutarčių su buitinais elektros energijos vartotojais sąlygų apraše nustatyta tvarka ir sąlygomis.
34. Mokėjimo dokumentai Klientui gali būti pateikiami paštu bei elektroninių ryšių priemonėmis (savitarnos svetainėje), o mokėjimo pranešimai – elektroniniu paštu ir trumpąja tekstone žinute (SMS). Klientas turi teisę pasirinkti mokėjimo dokumentų ir kartu su jais pateikiamos informacijos gavimo, atsiskaitymo bei mokėjimo (grynaisiais ar negrynaisiais pinigais) būdą. Neįgyvendinus šios teisės, mokėjimo dokumentai ir kartu su jais pateikiama informacija siunčiama paštu, jei kliento elektroninio pašto adresas nėra žinomas, pateikiant popierinius mokėjimų dokumentus ir kartu su jais pateikiamą informaciją. Jei kliento elektroninio pašto adresas yra žinomas, mokėjimo pranešimai siunčiami elektroniniu paštu, informuojant, kad mokėjimų dokumentai ir kartu su jais pateikiama informacija yra patalpinta savitarnos svetainėje www.manogile.lt kliento paskyroje. Laikoma, kad klientas yra pasirinkęs mokėjimo dokumentų ir (ar) informacijos pateikimo elektroninėmis ryšio priemonėmis būdą, jei jomis naudojasi priimdamas mokėjimo dokumentus ir pagal juos atsiskaitydamas už elektros energiją, elektros energijos persiuntimo ar kitas su tuo susijusias paslaugas.
35. Jei Klientas už bendrosioms daugiabučio gyvenamojo namo (ar bendrabučio tipo gyvenamojo namo) reikmėms ir liftams sunaudotą elektros energiją atsiskaito tiesiogiai su ESO, jis privalo atsiskaityti 32 punkte nustatyta tvarka. Įmokos už suvartotą elektros energiją bendrosioms daugiabučio gyvenamojo namo reikmėms apskaičiuojamos pagal fizinio / juridinio asmens, kuris atsakingas už elektros energijos administravimą bendrosioms namo reikmėms (toliau administratorius) deklaruotus ar kitu būdu nuskaitytus įvadinio elektros apskaitos prietaiso rodmenis. ESO pagal administratoriaus deklaruotus įvadinio apskaitos prietaiso rodmenis parengia bendrąją sąskaitą už visame pastate suvartotą elektros energiją ir pateikia administratoriui. Administratorius sąskaitoje nurodytą sumą paskirsto gyventojams proporcingai pagal jų valdomų patalpų plotą ar kitu administratoriaus nurodytu būdu.
36. Klientui praleidus atsiskaitymo už elektros energiją, elektros energijos persiuntimo ir kitas su tuo susijusias paslaugas terminus ar laiku nesumokėjęs visų pagal Sutartį mokėtinų sumų, ar pažeidęs kitas esmines Sutarties sąlygas, ESO turi teisę pareikalauti Kliento pateikti visų

- mokėjimo prievolių pagal Sutartį tinkamo įvykdymo užtikrinimo arba kitų atsiskaitymo garantijų (pvz., už elektros energiją mokėti iš anksto (avansu), nustatyti trumpesnius ataskaitinius laikotarpius ir (ar) atsiskaitymo terminus).
37. Vienu metu esant Kliento permokai ir nepriemokai už pateiktą elektros energiją, suteiktas elektros energijos persiuntimo paslaugas (pavyzdžiui, mokėjimui už bendrosioms daugiabučio gyvenamojo namo reikmėms sunaudotą elektros energiją pasirenkama netinkama mokėjimo knygelės eilutė, dėl ko susidaro permoka už Klientui pateiktą elektros energiją ir nepriemoka už bendrosioms daugiabučio gyvenamojo namo reikmėms sunaudotą elektros energiją, arba atsiskaitant pagal dviejų laiko zonų tarifą permokama pagal vieną tarifą, tačiau nesumokama pagal kitą tarifą), ESO turi teisę panaudoti tokią permoką Kliento nepriemokai sudengti.
 38. Klientas, EETNT numatytais atvejais (neatsiskaitęs su ESO per Sutartyje nustatytus terminus), moka ESO 0,02 procento nuo laiku nesumokėtos sumos dydžio delspinigius už kiekvieną pradelstą kalendorinę dieną. Klientas delspinigius privalo sumokėti ne vėliau kaip kartu su po delspinigių priskaičiavimu einančiu mokėjimu už elektros energiją.
 39. Klientas už patiektą, bet Sutartyje nustatytu terminu neapmokėtą elektros energiją moka elektros energijos tiekimo laikotarpiu galiojusiomis kainomis ir tarifais.

IV. KITOS SUTARTIES SĄLYGOS

40. Klientas, perleidęs objektą kito asmens nuosavybėn ar nutraukus nuomos sutartį, privalo per 5 kalendorines dienas nutraukti šią Sutartį ir pranešti iki Sutarties nutraukimo dienos esančius elektros apskaitos prietaisų rodmenis ir kitą galutiniam atsiskaitymui būtiną informaciją ESO bei visiškai atsiskaityti už elektros energiją ir kitas su tuo susijusias paslaugas.
41. Klientas turi teisę raštu kreiptis į ESO, kad: (a) ESO, nustačiusi asmens tapatybę, supažindintų Klientą su tvarkomais jo asmens duomenimis, (b) ESO ištaisytų neteisingus, neišsamius, netikslius Kliento asmens duomenis, (c) ESO sunaikintų Kliento asmens duomenis arba sustabdytų, išskyrus saugojimą, asmens duomenų tvarkymo veiksmus, jei tai atliekama pažeidžiant įstatymus, (d) Klientui pateikus rašytinį teisiškai pagrįstą nesutikimą, jo asmens duomenys nebūtų renkami iš trečiųjų asmenų.
42. ESO gali teikti informaciją Klientui apie jo atsiskaitymus už sunaudotą elektros energiją telefonu ar elektroniniu būdu, kai asmuo yra tinkamai identifikuojamas.
43. ESO turi teisę, raštu pateikusi priminimą Klientui apie jo įsipareigojimų nevykdymą, jei per 30 kalendorinių dienų nuo priminimo išsiuntimo įsiskolinimas liko nepadengtas ir (arba) mokėjimo terminas nebuvo atidėtas arba Klientas pagrįstai neginčijo įsiskolinimo, be Kliento sutikimo pavesti trečiajam asmeniui atlikti su skolos išieškojimu. Klientas privalo padengti visas su skolos išieškojimu susijusias ESO išlaidas. ESO taip pat turi teisę perleisti visą piniginį reikalavimą ar jo dalį, nepažeidžiant Kliento teisių ir labiau nesuvaržant jo prievolių.
44. Sutartyje bei teisės aktuose numatyti pranešimai Klientui gali būti skelbiami viešai (vietos ar centrinėje spaudoje, per radiją ar kitaip per visuomenės informavimo priemonės), taip pat informacija gali būti pranešama Klientui tiesiogiai raštu (paštu, per kurjerį, faksimiliniu ryšiu), elektroniniu paštu, telefonu, savitarnos svetainėje www.manogile.lt ir kitais būdais.
45. Sutarties Šalių tarpusavio santykiai, nenumatyti šioje Sutartyje, reglamentuojami Lietuvos Respublikos įstatymais, EETNT bei kitais teisės aktais.
46. Klientas, manantis, kad ESO pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su šia Sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į ESO ir nurodyti savo reikalavimus.
47. Kliento kreipimaisi registruojami, tiriami ir sprendimai dėl jų priimami ESO nustatyta tvarka. ESO privalo Kliento kreipimąsi išnagrinėti ir jam motyvuotai atsakyti ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo registravimo ESO dienos.
48. Klientas atsako už Kliento objekte gyvenančių ar objektu besinaudojančių asmenų padarytą žalą ESO elektros įrenginiams, neteisėtą elektros energijos vartojimą bei kitus šios Sutarties ar kitų teisės aktų, susijusių su šia Sutartimi, pažeidimus.
49. Klientas turi teisę gauti iš ESO informaciją apie ESO pavadinimą, buveinės adresą, įmonės kodą ir teisinę formą, teikiamas paslaugas ir jų teikimo sąlygas, paslaugų bei elektros energijos kainas ir tarifus, pranešimų apie kainas pateikimo būdus, Sutarties terminą, jų sudarymo ir nutraukimo sąlygas, ginčų nagrinėjimo tvarką ir kitą su Sutartimi ar jos vykdymu susijusią informaciją.
50. Už šios Sutarties ar kitų teisės aktų reikalavimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą Šalys atsako teisės aktų nustatyta tvarka.
51. ESO turi teisę sustabdyti savo prievolių vykdymą, taip pat nutraukti ar apriboti elektros energijos tiekimą ar persiuntimą EETNT bei kituose teisės aktuose nustatytais atvejais ir tvarka.
52. Ginčai tarp Kliento ir ESO sprendžiami tarpusavio susitarimu. Nepavykus ginčų išspręsti tarpusavio susitarimu, Kliento ir ESO ginčus Energetikos įstatymo 34 straipsnyje nustatyta ne teismo tvarka nagrinėja:
 - 52.1. Valstybinė energetikos inspekcija – dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, energijos taupymo paslaugų teikimo;
 - 52.2. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai;
 - 52.3. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nagrinėja skundus kitose, šios Sutarties 52.1 ir 52.2 punktuose nenurodytose, vartotojų teisių apsaugos srityse.
53. Tarp Kliento ir ESO kilę ginčai, kurių nepavyko išspręsti šalių tarpusavio susitarimu ir (ar) ginčų sprendimo ne teismo tvarka, teisės aktų nustatyta tvarka sprendžiami teisme.