



Pasirinkite
tiekėją.lt

VARTOTOJŲ INFORMAVIMO APIE ELEKTROS ENERGIJOS RINKOS LIBERALIZAVIMĄ IR JO PROCESĄ PLANAS

2020 m. gegužės 15 d.

APIE PROGRAMĄ

2020 m. gegužės 7 d. LR Seimui priėmus Elektros energetikos įstatymo pataisas, Lietuva prisijungia prie daugumos Europos sąjungos šalių, kuriose gyventojai gali pasirinkti tinkamiausią elektros energijos tiekėją. Iki šiol jie elektrą pirko iš visuomeninio elektros tiekėjo, o jos kainą nustatė Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (VERT).

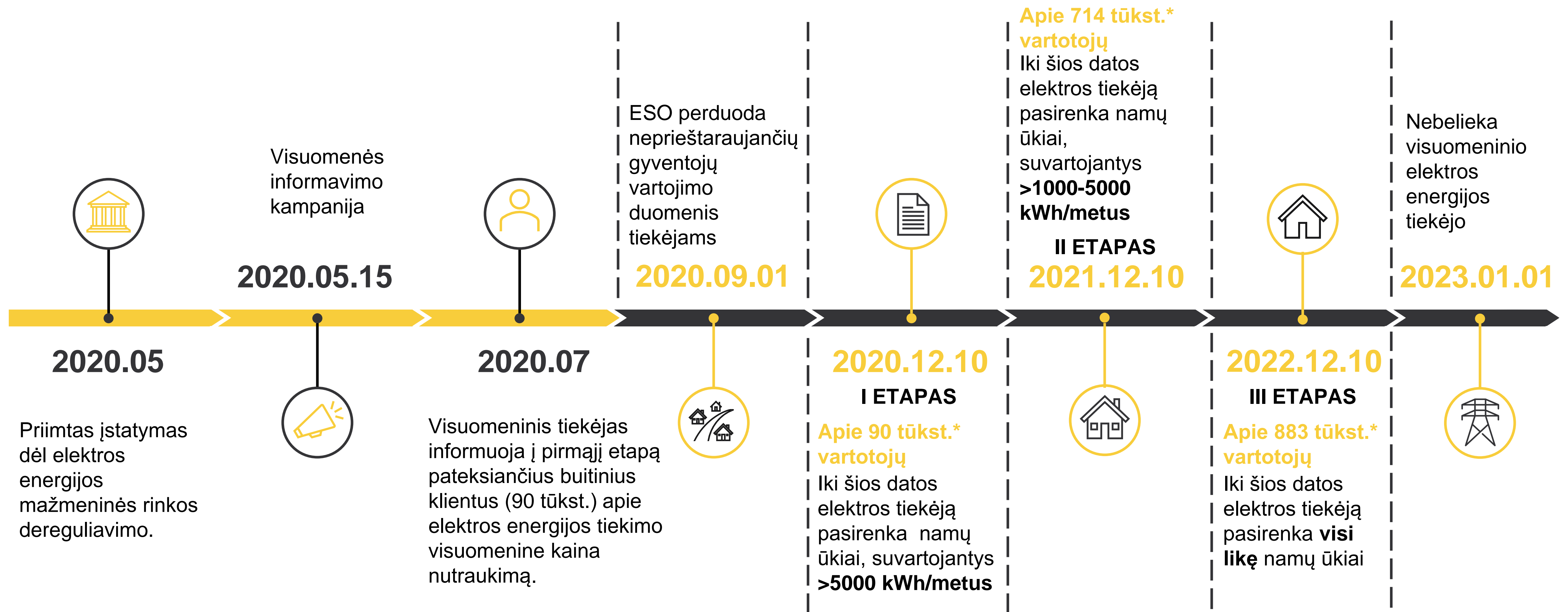
Programos metu bus siekiama apsaugoti socialiai jautrias gyventojų grupes, kad pokytis teiktų naudą visiems šalies gyventojams.

Nuosekliai nuo 2020 iki 2023 m. trimis etapais bus atsisakoma monopolinių visuomeninio tiekėjo paslaugų ir bus sukurtos sąlygos aktyviai veikti elektros tiekėjams.

Laiku tiekėjo nepasirinkusiems gyventojams bus užtikrinamas garantinis elektros energijos tiekimas.

Sąlygų elektros tiekėjams aktyviai veikti kūrimu rūpinasi LR Energetikos ministerija, o nuosekliu ir ilgalaikiu gyventojų informavimu - ESO.

NUMATOMI KONKURENCINGOS ELEKTROS ENERGIJOS RINKOS SUKŪRIMO ETAPAI 2020-2023 m.



LIETUVOS VISUOMENĖ: TIKSLINĖS AUDITORIJOS APIBRĖŽTIS

Apie **80% Lietuvos gyventojų** turi arba ketina įsigyti nuosavą būstą. Tai - tikslinė visos programos auditorija, kuri yra labai plati ir įvairialypė, todėl efektyvi komunikacija su ja turi būti vykdoma nacionaliniu mastu, įvairiais žiniasklaidos kanalais bei formatais.

Visi 15 – 64
100% (1 835 667)

Būsto savininkai
78% (1 431 820)

9% (128 863)
ŽEMIAUSIOS PAJAMOS,
tenkančios vienam namų ūkio nariui – iki 150 EUR/mėn.

56% (801 819)
VIDUTINĖS PAJAMOS,
tenkančios vienam namų ūkio nariui – nuo 151 iki 425 EUR/mėn.

35% (501 137)
AUKŠČIAUSIOS PAJAMOS,
tenkančios vienam namų ūkio nariui – 426 EUR/mėn. Ir daugiau



47% 53%



Pajamos namų ūkio nariui (net)
430 EUR/mėn



Šeimyninis statusas

Vieniša (-s)	16%
Įsipareigojusi (ęs)	12%
Santuokoje	59%
Kita	13%



Gyvenamoji vieta

TOP 5	Kiti
44%	56%



Amžius

18-24	9%
25-34	17%
35-44	20%
45-54	26%
55-64	27%

PROGRAMOS KOMUNIKACIJOS TIKSLAI, UŽDAVINIAI



TIKSLAI:

- Informuoti didžiąją visuomenės dalį ir siekti palankaus vertinimo apie vykstantį pokytį;
- Skatinti klientų įsitraukimą į elektros tiekėjų pasirinkimo procesą;
- Užtikrinti visiems elektros tiekėjams vienodas informacijos prieinamumo sąlygas;
- ESO išlikti neutraliu visų elektros tiekėjų atžvilgiu.



UŽDAVINIAI:

- Informuoti klientus apie programos naudas ir eigą;
- Informuoti klientus kaip vyks elektros tiekėjų pasirinkimas;
- Vykdyti tiesioginę klientų komunikaciją, skatinančią rinktis elektros tiekėjus ir nelikti garantiniame tiekime;
- Formuoti neutralią ESO poziciją programos kontekste visų elektros tiekėjų atžvilgiu;
- Atlikti periodines visuomenės nuomonės apklausas.

KOMUNIKACIJOS KELIAS



ŽINOMUMAS

INFORMAVIMAS / EDUKAVIMAS

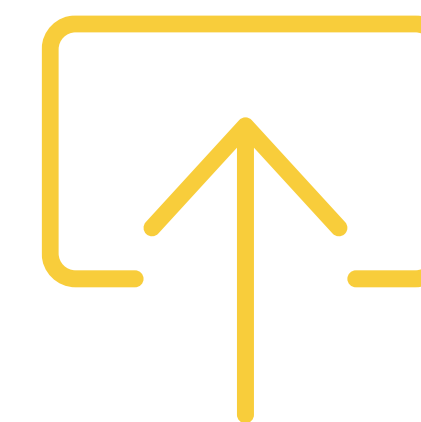
Visuomenėje suformuoti vykstančio pokyčio žinomumą. Informuoti klientus ir suteikti kuo daugiau informacijos apie pokytį, jo tikslus, naudą, eigą.



SUSIDOMĖJIMAS

AIŠKIOS NAUDOS:

Racionalių, emocinių naudų ir patarimų komunikavimas. Kas, kada ir kaip keisis.



VEIKSMAS

LAISVĖ RINKTIS, AIŠKUMAS:

Asmens duomenų sauga, pasirinkimo proceso komunikavimas, skatinimas nelikti garantiniame tiekime.

Aiški ir paprasta, asmeniškai į žmogų nukreipta komunikacija. Komunikacijos tonas - šių laikų „**Vertėjas**“, sudėtingus procesus, biurokратиškas formuluotes išverčia į aiškia, žmonių kalbą. Skaidrumas, pagarba ir dėmesys kiekvienam žmogui.

NAUDOS

RACIONALIOS:

- Tiekėjų konkurencija – geresnės sąlygos;
- Galimybė gauti geresnį aptarnavimą ir paslaugų kokybę;
- Galimybė keisti ir rinktis tiekėją, jeigu netenkins paslaugos kokybė; klientų aptarnavimas;
- Galimybė pasirinkti tinkamiausią vartojimo planą ir kainodarą;
- Galimybė gauti kompleksinius paslaugų pasiūlymus (galimybė įsigyti atsinaujinančios energijos produktus ir kitas kompleksinius paslaugų paketus).

EMOCINĖS:

- Aš valdau situaciją ir pats priimu sprendimą, kokį elektros energijos tiekėją rinktis;
- Žinau, jog moku už elektrą man tinkamą kainą;
- Sukūrus konkurencingą rinką, sulauksiu naudingų pasiūlymų;
- Suprantu ir žinau, kaip palyginti tiekėjų pasiūlymus;
- Suprantu ilgalaikę pokyčio naudą (rinka vystosi, todėl aš sulauksiu vis naujų pasiūlymų);

Kokius svarbiausius privalumus matytumėte sukūrus konkurencingą elektros energijos rinką?

Galimybė rinktis paslaugos planą atitinkantį mano poreikius	38
Galimybė laisvai pasirinkti savo nepriklausomą elektros energijos tiekėją	35
Gausiu konkurentų elektros kainą	33
Galimybė vėliau keisti elektros tiekėją	30
Koybiškesnis klientų aptarnavimas	17
Gausiu papildomų paslaugų	12
Kita	1
Nežinau / sunku pasakyti	20

Šaltinis: Visuomenės nuomonės tyrimas dėl elektros energijos rinkos liberalizavimo, 2020 01, Spinter research

- Tyrimo duomenimis apie **51 proc.** Lietuvos gyventojų girdėjo apie tai, kad nuo 2020 m. rugsėjo mėnesio gyventojams atsiras galimybė **laisvai** rinktis elektros energijos tiekėją: **14 proc.** teigia apie tai žinantys, **37 proc.** – kažką girdėję.
- Tyrimo duomenimis **38 proc.** apklaustųjų įvardino galimybę rinktis paslaugos planą atitinkantį poreikius kaip elektros energijos tinklų privalumą. **35 proc.** nurodė galimybę laisvai pasirinkti nepriklausomą elektros energijos tiekėją, **33 proc.** – gausiamą konkurencingą elektros energijos kainą. (Šaltinis: Spinter research „Visuomenės nuomonės tyrimas dėl elektros energijos rinkos liberalizavimo“)

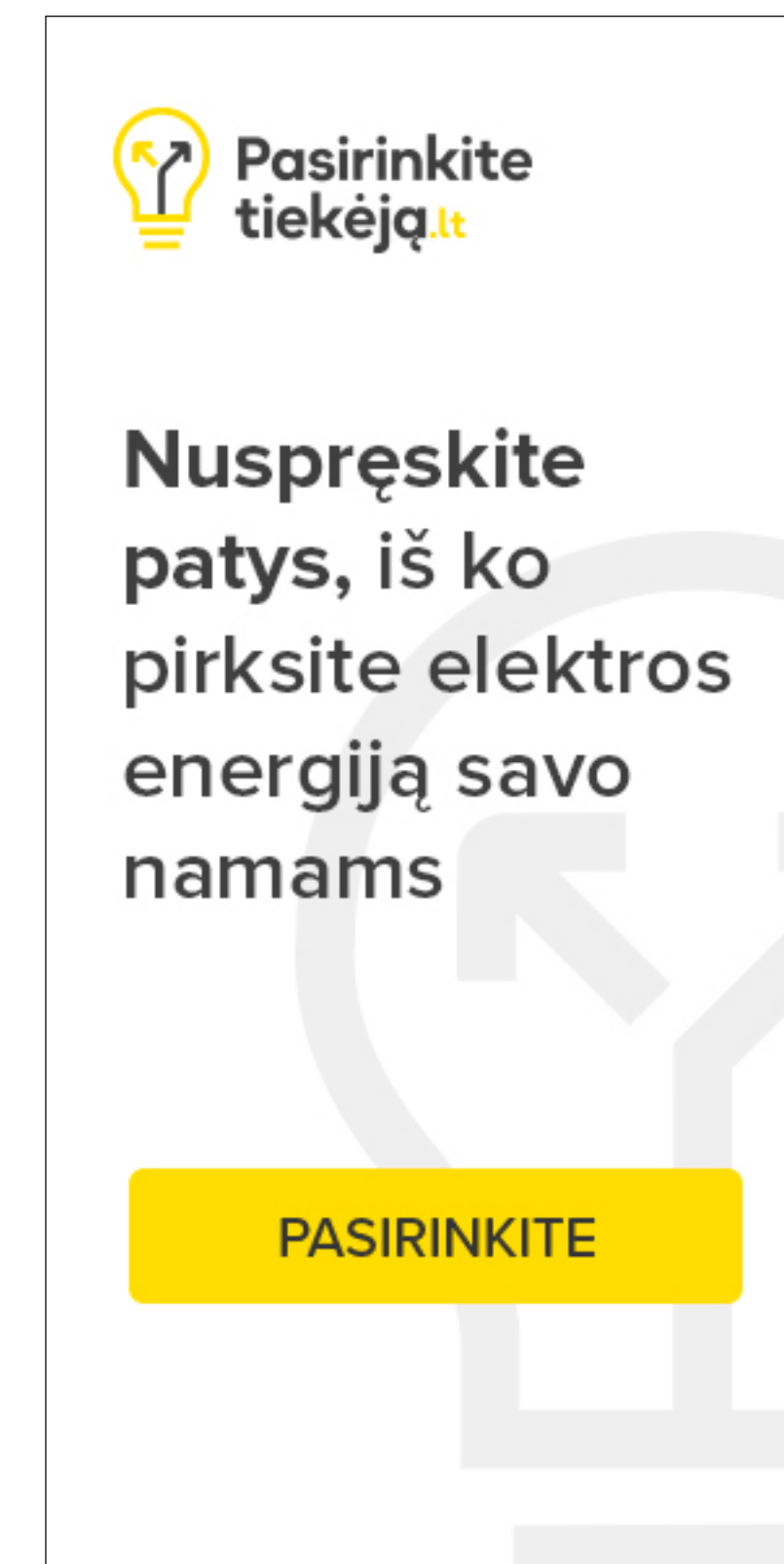
ESMĖ, VERTĖ VARTOTOJUI



NUOSEKLIAI ATISISAKANT **MONOPOLINIŲ VISUOMENINIO TIEKĖJO SĄLYGŲ**
SUKURIAMA GALIMYBĖ LAISVAI RINKTIS SAVO ELEKTROS ENERGIJOS
TIEKĖJĄ

**NUSPŖĘSKITE PATYS, IŠ KO PIRKSITE
ELEKTROS ENERGIJĄ SAVO NAMAMS**

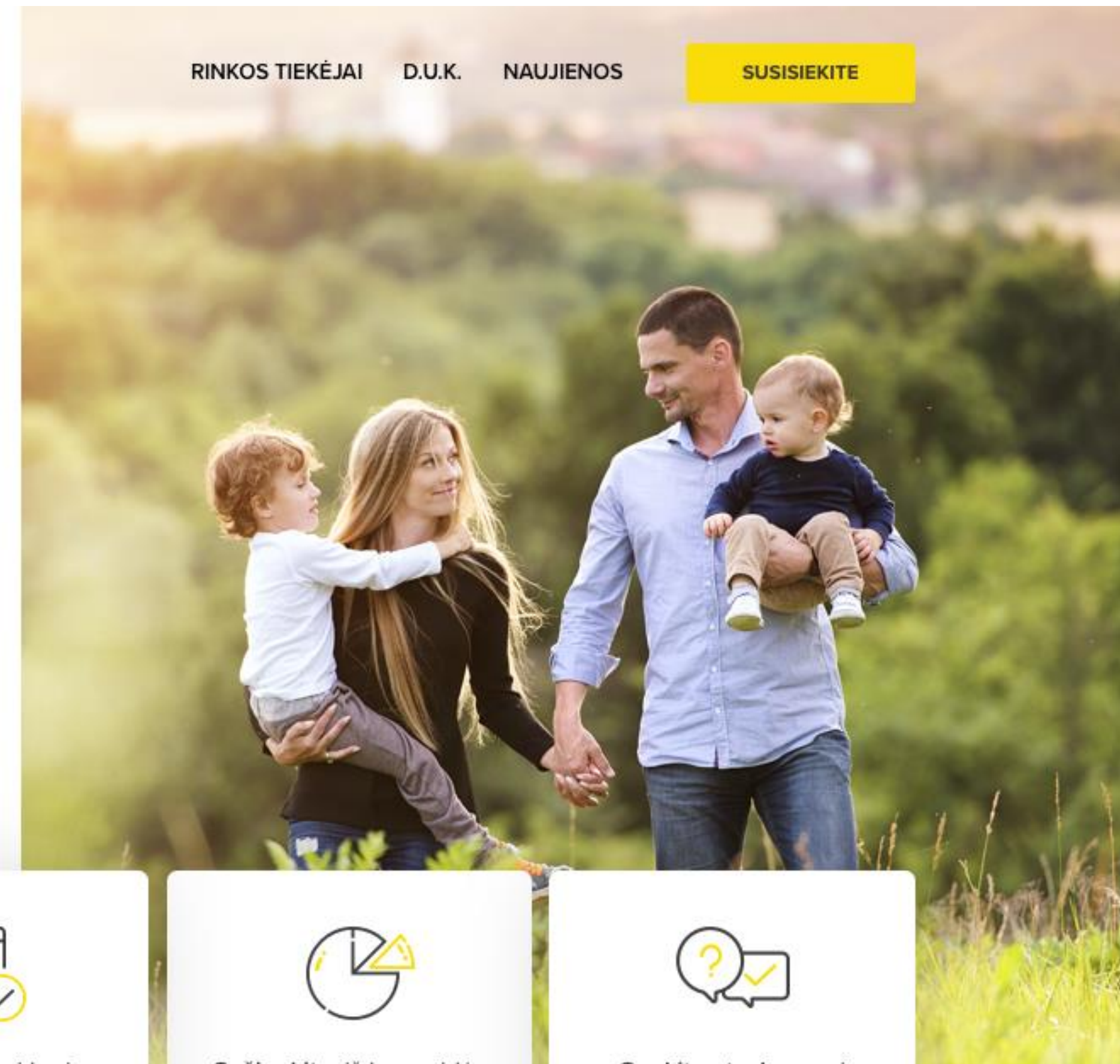
PROGRAMOS PAVADINIMAS, ŽENKLO GRAFIKA



PROGRAMOS SVETAINĖ



Nuspręskite patys, iš ko pirksite elektros energiją savo namams



Susipažinkite, kokie pokyčiai ir kodėl vyksta



Sužinokite, kuo šie pokyčiai bus naudingi jums



Pasitikrinkite, į kurį elektros energijos tiekėjo pasirinkimo etapą patenkate

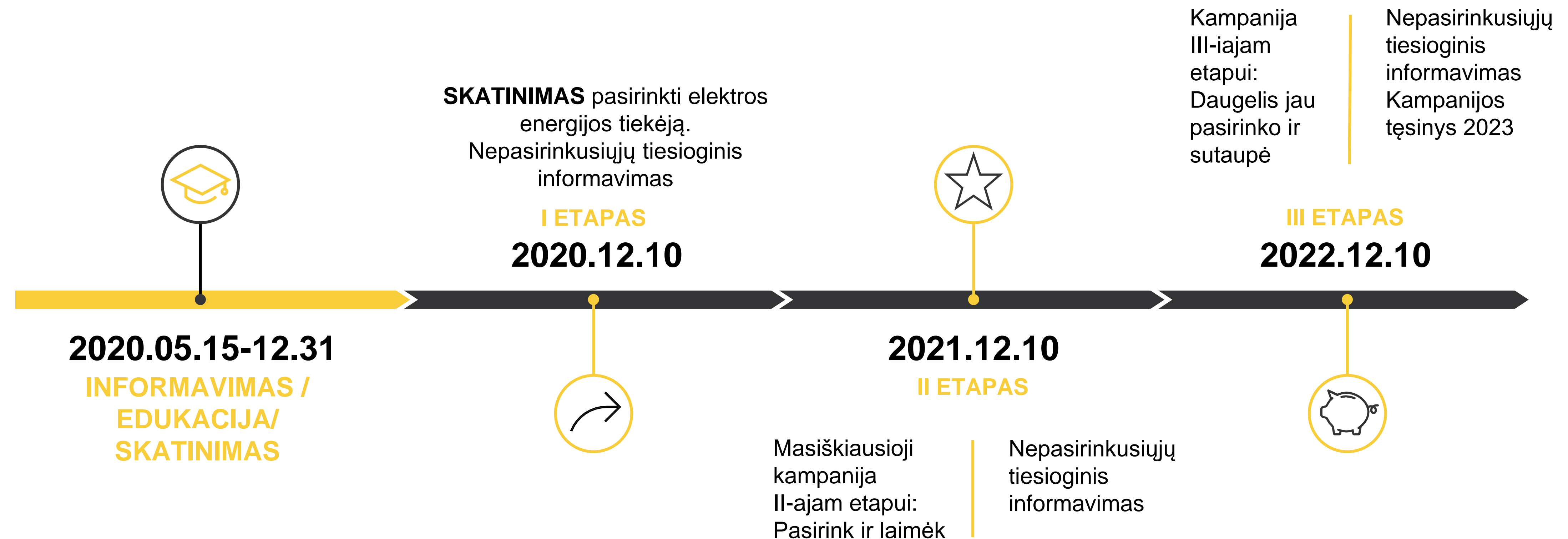


Sužinokite, iš ko susidės ir kaip bus nustatoma elektros kaina



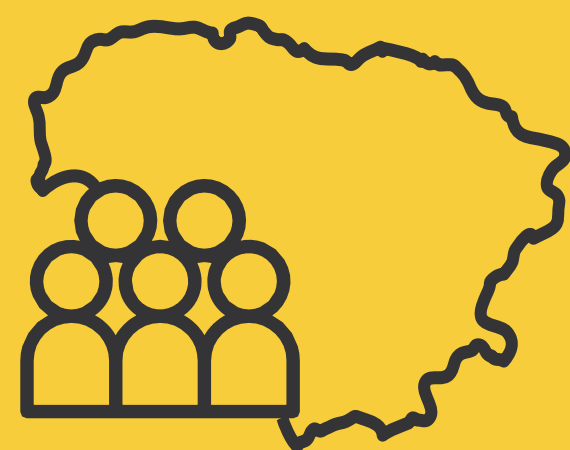
Gaukite atsakymus į visus su laisva elektros energijos rinka susijusius klausimus

KOMUNIKACIJOS ETAPAI 2020 – 2023 M.



Nuolatinė vartotojų edukacija; programos informacinė svetainė, reklama, ryšiai su žiniasklaida.

KOMUNIKACIJOS LOGIKA 2020 M.



AUDITORIJA: VISA LIETUVA



EDUKAVIMAS, INFORMAVIMAS



AUDITORIJA: I ETAPAS



SKATINIMAS

ŽINOMUMAS



Reklama: TV, Radijas, Spauda, Internetas, Google paieška

RSV veiksmai

Visuomenės nuomonės apklausa 2020 06

Visuomenės nuomonės apklausa 2020 08

RAGINIMAS



Reklama: TV, Radijas, Spauda, Internetas, google paieška

RSV veiksmai

Visuomenės nuomonės apklausa 2020 10

Visuomenės nuomonės apklausa 2021 01

Visas srautas nukreipiamas į programos svetainę WWW.PASIRINKITETIEKEJA.LT

PRELIMINARUS REKLAMOS VEIKSMŲ PLANAS 2020 M.

	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis
	Informavimas / Edukavimas				Skatinimas			
Televizija								
Radijas								
Spauda								
Internetas / Soc. tinklai								

Tikslinė auditorija yra įvairialypė ir plati, o pokytis – naujas ir sudėtingas, todėl efektyviai apie ją informuoti reikia pasitelkiant įvairius žiniasklaidos kanalus: televiziją, radiją, spaudą, internetą, socialinius tinklus.

PRELIMINARUS RYŠIŲ SU VISUOMENE VEIKSMŲ PLANAS 2020 M.

		Gegužė				Birželis				Liepa				Rugpjūtis				Rugsėjis				Spalis				Lapkritis				Gruodis			
		20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51
Komunikacijos temos	Formatai	Informavimas / edukavimas																Skatinimas															
Lietuva nuosekliai atsisako monopolijos elektros energijos rinkoje	Pranešimai žiniasklaidai, ekspertiniai straipsniai ir komentarai, vaizdo reportažai ir interviu, nuomonės, infografikai, nuotraukų galerijos, apklausos, žinių patikrinimo testai ir kita.	[Yellow bar from day 21 to 29]																															
Svetainė www.pasirinkitiekėja.lt		[Yellow bar from day 21 to 24]																															
Pokyčių naudos gyventojams		[Yellow bar from day 21 to 41]																															
Užsienio patirtys		[Yellow bar from day 21 to 31]																															
Programos etapai ir jų paaiškinimas		[Yellow bar from day 24 to 34]																															
Ekspertų atsakymai į dažniausiai užduodamus klausimus		[Yellow bar from day 24 to 44]																															
Socialiai pažeidžiami gyventojai ir pokyčiai jiems		[Yellow bar from day 23 to 27]																															
Asmens duomenų apsauga		[Yellow bar from day 29 to 33]																															
I etapas ir jo paaiškinimas		[Yellow bar from day 29 to 37]																															
Patarimai gyventojams		[Yellow bar from day 36 to 49]																															
Tiekėjų pristatymas		[Yellow bar from day 32 to 45]																															
Programos statistika ir etapų rezultatai		[Yellow bar from day 42 to 53]																															
Bendra sutartis - sąskaita		[Yellow bar from day 43 to 47]																															
Garantinis tiekimas		[Yellow bar from day 37 to 48]																															
Raginimas gyventojams pasirinkti tiekėją	[Yellow bar from day 37 to 53]																																
Kiti veiksmai		[Yellow bar on day 21]																															
Žiniasklaidos konferencija, pristatant programą		[Yellow bar from day 25 to 29]																															
Visuomenės nuomonės apklausos		[Yellow bar from day 32 to 36]																[Yellow bar from day 41 to 45]															

ŽINIASKLAIDOS KONFERENCIJA PRISTATANT **PROGRAMĄ** (2020 05 18)

DALYVIAI:

Žygimantas Vaičiūnas, LR Energetikos ministras;
Mindaugas Keizeris, ESO generalinis direktorius;
Inga Žilienė, VERT Tarybos pirmininkė.
Svečių teisėmis: elektros energijos tiekėjų atstovai.

PRISTATOMOS TEMOS:

- I. Esminis pokytis ir jo nauda Lietuvai;
- II. Elektros energijos kainos sandara ir pokyčiai;
- III. Programos etapai;
- IV. www.Pasirinkitetiekeja.lt.

Konferencija organizuojama gyvai **ESO patalpose** (užtikrinant visas atsargumo priemones) arba programėlėje "**Zoom**".

KOMUNIKACIJOS SIEKIAMI REZULTATAI

- Didžioji tikslinės auditorijos dalis yra informuota apie programą.
- Didžioji tikslinės auditorijos dalis supranta pokyčio naudas ir ką reiškia pasirinkti elektros energijos tiekėją.
Didžioji tikslinės auditorijos dalis yra informuota apie informacinę svetainę www.pasirinkitetiekeja.lt

95%

**PROGNOZUOJAMAS
PROGRAMOS
PASIEKIAMUMAS**

90%

**PROGNOZUOJAMAS
PROGRAMOS ŽINOMUMAS**

60

**PROGNOZUOJAMAS
PROGRAMOS DAŽNIS**