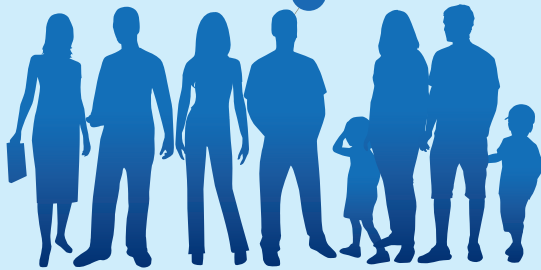




Eiropas  
Komisija



# EIROPAS ENERĢIJAS patērētāju tiesības

Enerģijas patērētāju ieguvumi no  
Eiropas tiesību aktiem

**Europe Direct dienests jums palīdzēs rast atbildes  
uz jautājumiem par Eiropas Savienību**

**Bezmaksas tālruņa numurs (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\* Informāciju sniedz bez maksas, tāpat arī lielākā daļa zvanu ir bezmaksas  
(izņemot dažus operatorus, viesnīcas un taksofonus).

Papildu informācija par Eiropas Savienību ir pieejama portālā *Europa* (<http://europa.eu>).  
Luksemburga: Eiropas Savienības Publikāciju birojs, 2015. gads

Print ISBN 978-92-79-45147-8 doi:10.2833/82247 MJ-04-15-029-LV-C

PDF ISBN 978-92-79-45145-4 doi:10.2833/321129 MJ-04-15-029-LV-N

© Eiropas Savienība, 2015. gads

Reproducēšana ir atļauta, ja tiek norādīts avots.

*Printed in Belgium*

IESPIESTS UZ PAPIĀRA, KAS BALINĀTS BEZ ELEMENTĀRĀ HLORA (ECF)

Fotoattēli:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;  
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock;  
©Snkan Haz?r/Herrera/Thinkstock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock;  
©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock; ©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



*Eiropas Savienības (ES) tiesību akti <sup>(1)</sup> garantē vispārējās patērētāju tiesības, taču līdz ar energoapgādes tirgus atvēršanu ES ir noteikusi tiesības, kas pienākas visiem ES iedzīvotājiem kā enerģijas patērētājiem, lai tie varētu saņemt izdevīgākus piedāvājumus, sekot līdzi savam energopatēriņam un kontrolēt to.*

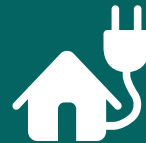
*Enerģijas patērētāju tiesībām jābūt skaidri noteiktām dalībvalstu normatīvajos aktos, kuros jāatspoguļo EŅ tiesību aktu <sup>(2)</sup> noteikumi. Līdz ar to dalībvalsts tiesību aktiem jānodrošina, lai enerģijas patērētājiem būtu visas tālāk izskaidrotās tiesības.*

**(1) Patērētāju tiesību aizsardzības akti:** Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES; Padomes Direktīva 93/13/EEK par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos; Direktīva 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem.

**(2) Enerģētikas tiesību akti:** Direktīva 2009/72/EK par kopīgiem noteikumiem attiecībā uz elektroenerģijas iekšējo tirgu un Direktīva 2009/73/EK par kopīgiem noteikumiem attiecībā uz dabasgāzes iekšējo tirgu; Direktīva 2012/27/ES par energoefektivitāti un Direktīva 2010/31/ES par ēku energoefektivitāti; Direktīva 2010/30/ES par enerģijas un citu resursu patēriņa norādīšanu ražojumiem, kas saistīti ar energopatēriņu, izmantojot etiķetes un standarta informāciju par precēm; Direktīva 2009/28/EK par atjaunojamo energoresursu izmantošanas veicināšanu un ar ko groza un sekojoši atceļ Direktīvas 2001/77/EK un 2003/30/EK.



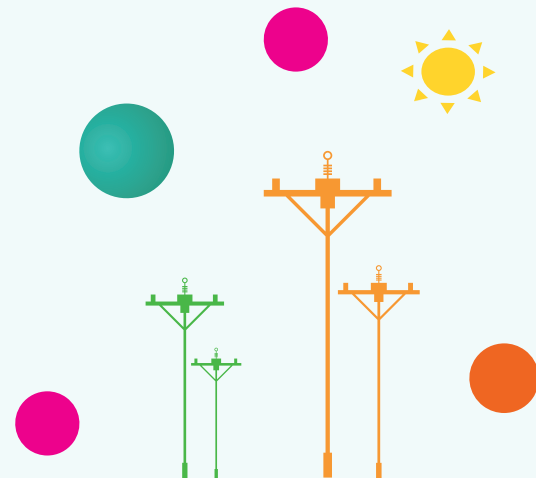
# 1. Elektroenerģijas pieslēgums —

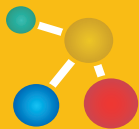


*lai enerģijas patērētājiem būtu visas tālāk izskaidrotās tiesības...*

*...tiesības uz to, lai mājoklis būtu pievienots vietējam elektrotīklam, un tiesības uz elektroenerģijas piegādi.*

Patērētājiem ir tiesības uz to, lai viņu **mājoklis** būtu **pievienots** vietējam **elektrotīklam** un saņemtu elektroenerģiju. Pieslēgumu nodrošina tīkla operators, kas ir izraudzīts enerģētikas infrastruktūras ekspluatācijai attiecīgajā teritorijā (katram vietējam tīklam ir tikai viens izraudzītais operators). Pieslēguma noteikumus un tarifus uzrauga attiecīgā valsts regulatīvā iestāde. Šī iestāde arī uzrauga, vai vietējā tīkla operators nodrošina pienācīgu vietējās infrastruktūras darbību.





## 2. Tiesības brīvi izvēlēties piegādātāju —

*lai enerģijas patērētājiem būtu visas tālāk izskaidrotās tiesības...*

*...tiesības izvēlēties piegādātāju un noslēgt līgumu ar jebkuru ES elektroenerģijas un/vai gāzes piegādātāju, kurš ir gatavs sniegt savus pakalpojumus konkrētajam patērētājam.*

Lai gan patērētāji nevar noteikt, kāds tīkla operators darbosies apkaimē, viņi var brīvi izvēlēties enerģijas piegādātāju **no visa to ES piegādātāju loka**, kas piedāvā pakalpojumus attiecīgajā teritorijā. Tīkla operators nevar pats būt enerģijas piegādātājs. Ja tīkla operators ir daļa no lielāka energopiegādes uzņēmuma, tīkla operatoram jābūt atšķirīgai vizuālajai identitātei, lai to nevarētu sajaukt ar uzņēmuma daļu, kura nodrošina energopiegādi. Patērētāji var izvēlēties elektroenerģijas un/vai gāzes piegādātāju, kas reģistrēts citā dalībvalstī, ja piegādātājs piedāvā pakalpojumus arī patērētāja teritorijā un piekrist noslēgt līgumu.



### 3. Ātra un vienkārša piegādātāja maiņa —



*lai enerģijas patērētājiem būtu visas tālāk izskaidrotās tiesības...*

*...tiesības ātri un vienkārši mainīt elektroenerģijas un/vai gāzes piegādātāju bez papildu maksas.*



Ja patērētājs vēlas **mainīt** elektroenerģijas vai gāzes **piegādātāju**, viņam par maiņu nav jāmaksā. Attiecīgās teritorijas tīkla operatoram maiņa jāveic trīs nedēļu laikā, ja patērētājs ir ievērojis sākotnējā līguma noteikumus (piemēram, uzteikuma termiņu, līguma minimālo ilgumu). Elektroenerģijas un/vai gāzes piegādātāji nedrīkst noteikt nesamērīgas saistības, kas varētu apgrūtināt patērētāju iespējas mainīt piegādātāju. Iepriekšējais piegādātājs ne vēlāk kā sešas nedēļas pēc piegādātāja maiņas patērētājam nosūta galīgo konta slēgšanas rēķinu.



## 4. Skaidra informācija par līgumu un tiesības atteikties no tā —

*lai enerģijas patērētājiem būtu visas tālāk izskaidrotās tiesības...*

*...tiesības saņemt skaidru informāciju par enerģijas piegādes līgumu pirms tā parakstīšanas un iepriekšēju paziņojumu, ja tajā tiek izdarītas izmaiņas, kā arī iespēja pārtraukt līgumu, ja patērētājs nepiekrīt jaunajiem nosacījumiem. Patērētājiem ir arī tiesības četrpadsmit dienu laikā atteikties no jauna līguma, ja tas ticis noslēgts ārpus uzņēmuma telpām vai ar distances saziņas līdzekļu palīdzību (piemēram, internetā vai pa telefonu).*

Ar patērētāja izvēlēto elektroenerģijas un/vai gāzes piegādātāju noslēgtajā **līgumā** cita starpā jābūt norādītai šādai informācijai:

- piegādātāja nosaukums un adrese;
- piegādes vai pakalpojuma veids, kvalitāte un pieslēgšanas datums;
- piedāvātais tehniskās apkopes pakalpojumu veids;
- norādījumi par to, kā saņemt informāciju par izmaiņām tarifos un tehniskās apkopes maksā;
- līguma ilgums, noteikumi par līguma atjaunošanu vai izbeigšanu vai atteikšanos no tā;
- informācija par kompensāciju vai atmaksu, kas patērētājam pienākas, ja piegādātājs neizpilda savas saistības;
- informācija par sūdzības iesniegšanu un strīdu izšķiršanu.





Piegādātājam minētā informācija jāsniedz patērētājam pirms līguma parakstīšanas. Līgumam jābūt skaidram un saprotamam, un tajā nevajadzētu būt ārpuslīgumiskiem šķēršļiem (piemēram, pārmērīgi liela dokumentācija).

Ja elektroenerģijas un/vai gāzes piegādes līgums noslēgts ārpus piegādātāja telpām (piemēram, pie patērētāja mājās vai darbavietā) vai ar citu distances saziņas līdzekļu palīdzību (piemēram, internetā vai pa telefonu), patērētājs var atteikties no līguma (piemēram, ja viņš pārdomā) četrpadsmit dienu laikā no tā noslēgšanas.

Ja līgumā ir paredzēts, ka elektroenerģijas un/vai gāzes piegādātājs var mainīt enerģijas cenas, līgumā jābūt pietiekami skaidrai informācijai par to, kādos gadījumos un pēc kādas metodes šīs cenas var tikt mainītas. Piegādātājam ir pienākums informēt patērētāju par nodomu izdarīt izmaiņas līgumā vai cenās. Par cenas palielinājumu jāpaziņo pārredzami un saprotami. Patērētājs ir tiesīgs brīvi izbeigt līgumu, ja viņš nepiekrīt piegādātāja jaunajiem noteikumiem vai cenas izmaiņām.



## 5. Precīza informācija par energopatēriņu un saistīto rēķinu sagatavošana —

*lai enerģijas patērētājiem būtu visas tālāk izskaidrotās tiesības...*

*...tiesības saņemt precīzu informāciju par patērēto elektroenerģiju un/vai gāzi, lai kontrolētu savu energopatēriņu un maksātu par faktiski patērēto enerģiju.*

Informācija par faktisko enerģijas patēriņu jānosūta patērētājam tik bieži, lai viņš varētu kontrolēt savu energopatēriņu. Patērētājam ir tiesības bez papildu maksas saņemt informāciju par savu energopatēriņu. Patērētājs var lūgt, lai datu pārvaldnieks nodrošina, ka šiem datiem var piekļūt citi elektroenerģijas un/vai gāzes piegādātāji, un par šo pakalpojumu viņam nevar pieprasīt maksu.

Patērētājam, kuram ir viedās uzskaites mērierīce, ir tiesības uz vienkāršu bezmaksas piekļuvi detalizētai vēsturiskai informācijai par spēkā esošā piegādes līguma ietvaros patērēto enerģiju (dienā, nedēļā, mēnesī un gadā) vismaz par diviem iepriekšējiem gadiem. Patērētājam ir arī tiesības piekļūt kumulatīvajiem datiem par patēriņu vismaz pēdējos trīs gados vai kopš spēkā esošā piegādes līguma sākuma, ja līgums noslēgts pirms mazāk nekā trim gadiem.

Ja jaunā ēkā izveido jaunu pieslēgumu vai esošā ēkā tiek veikti apjomīgi atjaunošanas darbi, patērētājam ir tiesības pieprasīt, lai viņam par konkurētspējīgu cenu nodrošina precīzu individuālo elektroenerģijas un/vai gāzes skaitītāju (kā arī centralizētās siltumapgādes/dzesēšanas un karstā ūdens skaitītāju). Pārējos gadījumos tiesības uz precīzu individuālo skaitītāju par konkurētspējīgu cenu var izmantot, ja valsts līmenī nav konstatēti tehniski vai finansiāli šķēršļi.



## 6. Informācija par efektīvāku enerģijas izmantošanu un par ieguvumiem no atjaunojamās enerģijas izmantošanas —

*lai enerģijas patērētājiem būtu visas tālāk izskaidrotās tiesības...*

*...tiesības saņemt pienācīgu informāciju par ieguvumiem no tādu iekārtu un transportlīdzekļu lietošanas, kuri izmanto atjaunojamās energoresursus, kā arī pienācīgu informāciju par patērēto enerģiju un efektīvāku enerģijas izmantošanu.*

Rēķinos par patērēto enerģiju, līgumos, darījumu dokumentos un čekos — ja vien patērētāja dalībvalsts iestādes nav noteikušas pretēji — jābūt skaidri norādītai šādai informācijai:

- pašreizējās faktiskās cenas un izmantotās enerģijas daudzums;
- salīdzinājums ar daudzumu, kas tajā pašā periodā izmantots iepriekšējā gadā;
- informācija par to, kur vērsties, lai uzzinātu par to, kā ietaupīt enerģiju (piemēram, norāda patērētāju organizācijas, enerģētikas aģentūras vai līdzīgas struktūras, tostarp tīmekļa adreses), un, ja tas ir iespējams un lietderīgi, sniedz salīdzinājumus ar līdzīgām patērētāju kategorijām.



legādājoties sadzīves tehniku (piemēram, ledusskapi, saldētavu, veļasmašīnu, žāvētāju, trauku mazgājamo mašīnu, elektrisko krāsni, televizoru, lampas un gaisa kondicionētāju), patērētājiem ir tiesības saņemt informāciju par šādu ierīču energopatēriņu un iespēja izvēlēties visenergoefektīvākos produktus. Veikalos jābūt redzamam **ES energomarkējumam**, kā arī ražojuma datu lapai, kurā norādīta detalizēta informācija par konkrētā produkta energoefektivitāti.

Ja patērētājs apsver tādu elektroenerģijas ieguves vai apkures/dzesēšanas iekārtu uzstādīšanu vai nomaiņu, kuras izmanto atjaunojamus energoresursus, viņam ir tiesības vai nu no iekārtu piegādātāja, vai no izraudzītās valsts iestādes saņemt informāciju par šādu iekārtu priekšrocībām, izmaksām un energoefektivitāti.

Elektroenerģijas piegādātājam jāsniedz patērētājiem informācija par savu energoresursu struktūru (atjaunojamie energoresursi, kodolenerģija u. c.) un tās ietekmi uz vidi. Šī informācija jāsniedz viegli sprotamā un salīdzinošā veidā.



## 7. Īpaši pasākumi neaizsargāto lietotāju aizsardzībai —



*lai enerģijas patērētājiem būtu visas tālāk izskaidrotās tiesības...*

*...tiesības saņemt pienācīgu aizsardzību, ja saskaņā ar attiecīgajiem valsts tiesību aktiem patērētājs uzskatāms par “neaizsargātu lietotāju”.*

Dalībvalstīm savos tiesību aktos jādefinē **jēdziens “neaizsargāti lietotāji”** un jānodrošina, ka ir īstenoti atbilstoši pasākumi neaizsargāto lietotāju aizsardzībai. Dalībvalstīm ir zināma rīcības brīvība definēt jēdzienu “neaizsargāti lietotāji” atbilstīgi to konkrētajai situācijai, taču tām jānodrošina, ka neaizsargātie lietotāji var īstenot savas tiesības un ka apzinātie enerģētiskās nabadzības gadījumi tiek risināti ar atbilstošu pasākumu palīdzību.



## 8. Vienkārša sūdzību izskatīšanas un strīdu izšķiršanas procedūra —

*lai enerģijas patērētājiem būtu visas tālāk izskaidrotās tiesības...*

*...tiesības iesniegt sūdzību savam gāzes vai elektroenerģijas piegādātājam un, ja patērētājs nav apmierināts ar sūdzības izskatīšanu, tiesības nosūtīt sūdzību neatkarīgai struktūrai, kura nodrošinās lētu, ātru un taisnīgu strīda ārpustiesas izšķiršanu.*

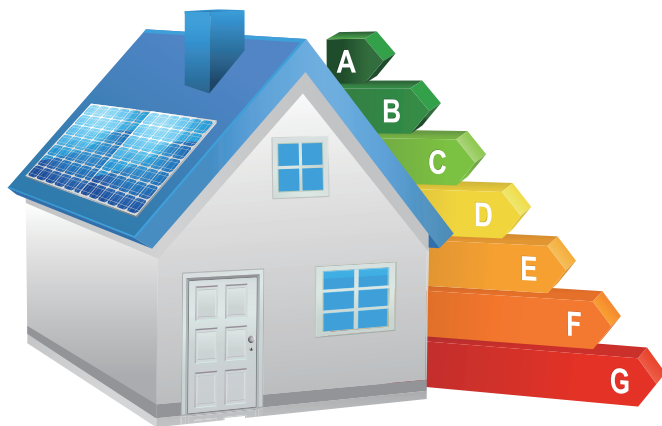
Elektroenerģijas un/vai gāzes piegādātājam jāsniedz patērētājiem informācija par to, kā iesniegt sūdzību. Patērētāji var **iesniegt sūdzību** savam gāzes vai elektroenerģijas piegādātājam, un viņiem ir tiesības sagaidīt, ka sūdzība tiks izskatīta atbilstoši augstākajiem pakalpojumu sniegšanas standartiem. Tādējādi strīdu izšķiršana notiktu ātri un patērētājs saņemtu atmaksu un/vai kompensāciju, ja viņam tā pienākas. Ja patērētājs nav apmierināts ar sūdzības izskatīšanu, viņam ir tiesības nosūtīt savu sūdzību neatkarīgai **struktūrai, kas nodrošina strīdu ārpustiesas izšķiršanu**, piemēram, enerģētikas ombudam. Tas neierobežo patērētāja tiesības pēc tam vērsties tiesā.

## 9. Mājokļa energoefektivitātes sertifikāts —



*lai enerģijas patērētājiem būtu visas tālāk izskaidrotās tiesības...*

*...tiesības saņemt informāciju par tā īpašuma energoefektivitātes klasi, ko patērētājs vēlas iegādāties vai īrēt.*



Patērētājiem, kuri plāno iegādāties vai īrēt īpašumu, ir tiesības saņemt informāciju par konkrētā īpašuma energoefektivitātes klasi. Pirms līguma parakstīšanas patērētājam jāsaņem **energoefektivitātes sertifikāts**, kurā redzama īpašuma energoefektivitātes klase. Šajā sertifikātā jābūt arī ieteikumiem par to, kā uzlabot mājokļa energoefektivitāti.



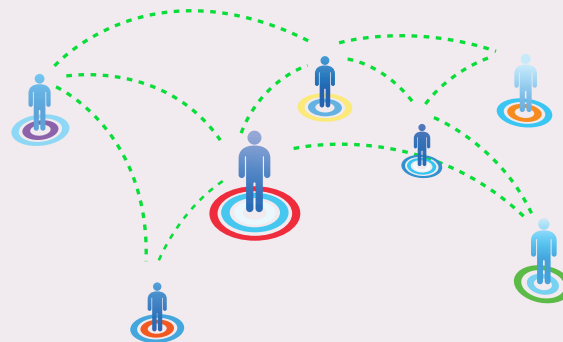
## 10. Valsts kontaktpunkts enerģētikas jautājumos —

*lai enerģijas patērētājiem būtu visas tālāk izskaidrotās tiesības...*

*...iespēja vērsties vienotā kontaktpunktā savā valstī, kur patērētājs var iegūt vairāk informācijas par minētajām tiesībām.*

Patērētājiem jābūt piekļuvei **vienotam kontaktpunktam** savā valstī, kurā var iegūt visu informāciju par patērētāju tiesībām enerģētikas jomā, spēkā esošajiem tiesību aktiem un to, kā efektīvi risināt strīdu ar gāzes vai elektroenerģijas piegādātāju.

ES enerģijas patērētāju tiesībām jābūt noteiktām dalībvalstu tiesību aktos. **Valsts regulatīvo iestāžu** pienākums ir palīdzēt nodrošināt, ka tiek ievērotas patērētāju tiesības un ka patērētāji tiek aizsargāti atbilstīgi ES tiesību aktiem.





## Lai uzzinātu vairāk par patērētāju tiesībām, sazinieties ar:

### **vienoto kontaktpunktu**

#### **Vienotais valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls**

<https://www.latvija.lv/>  
Elizabetes iela 19, Rīga, LV-1010  
Tālrunis: +371 67079000  
Fakss: +371 67079001  
E-pasts: [pasts@vraa.gov.lv](mailto:pasts@vraa.gov.lv) —  
oficiālai sarakstei starp iestādēm  
(e-dokumenti)

#### **E-pakalpojumu atbalsta dienests (jautājumi saistībā ar e-pakalpojumiem)**

Tālrunis: +371 67502757  
E-pasts: [portals@vraa.gov.lv](mailto:portals@vraa.gov.lv)

### **regulatīvo iestādi**

#### **Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija**

<http://www.sprk.gov.lv>  
Ūnijas iela 45, Rīga, LV-1039  
Tālrunis: 371 7097200  
Fakss: +371 67097277  
E-pasts: [sprk@sprk.gov.lv](mailto:sprk@sprk.gov.lv)

### **strīdu ārpustiesas izšķiršanas mehānismu**

#### **Patērētāju tiesību aizsardzības centrs**

<http://www.ptac.gov.lv/page/104>  
Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010  
Tālrunis: +371 65452554  
Fakss: +371 67388634  
E-pasts: [ptac@ptac.gov.lv](mailto:ptac@ptac.gov.lv)

**Lai saņemtu papildu informāciju** par patērētāju tiesībām, ieskatieties vietnē “Tava Eiropa” ([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_lv.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_lv.htm)) vai sazinieties ar savas valsts patērētāju apvienībām.

## KĀ PASŪTĪT ES IZDEVUMUS

### **Bezmaksas izdevumi**

- Viens eksemplārs:  
ar *EU Bookshop* starpniecību (<http://bookshop.europa.eu>).
- Vairāk nekā viens eksemplārs vai plakāti/kartes:  
Eiropas Savienības pārstāvniecībās ([http://ec.europa.eu/represent\\_lv.htm](http://ec.europa.eu/represent_lv.htm)),  
Eiropas Savienības delegācijās valstīs, kas nav ES dalībvalstis ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_lv.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_lv.htm)),  
ar *Europe Direct* dienesta starpniecību ([http://europa.eu/europedirect/index\\_lv.htm](http://europa.eu/europedirect/index_lv.htm))  
vai piezvanot uz tālruņa numuru 00 800 6 7 8 9 10 11 (zvanīšana bez maksas no jebkuras  
vietas Eiropas Savienībā) (\*).

(\*) Informāciju sniedz bez maksas, tāpat arī lielākā daļa zvanu ir bezmaksas (izņemot dažus operatorus, viesnīcas vai taksofonus).

### **Maksas izdevumi**

- Ar *EU Bookshop* starpniecību (<http://bookshop.europa.eu>).

