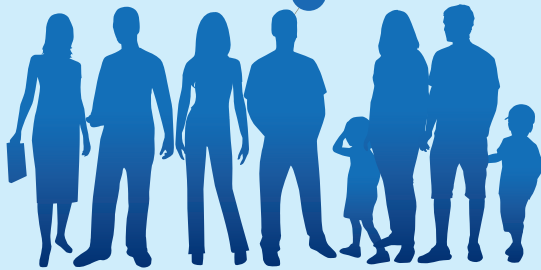




Euroopa
Komisjon



Euroopa energiatarbijate ÕIGUSED

Mis kasu on energiatarbijal Euroopa
Liidu õigusaktidest?

**Europe Direct on teenistus, mis aitab leida vastused
Euroopa Liitu käsitlevatele küsimustele**

**Tasuta infotelefon: (*)
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Antav teave on tasuta nagu ka enamik kõnesid (v.a mõne operaatori, hotelli ja telefonikabiini puhul).

Lisateavet Euroopa Liidu kohta saab internetist Euroopa serverist (<http://europa.eu>).

Luxembourg: Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, 2015

Trükis ISBN 978-92-79-45159-1 doi:10.2833/000531 MJ-04-15-029-ET-C

PDF ISBN 978-92-79-45144-7 doi:10.2833/718616 MJ-04-15-029-ET-N

© Euroopa Liit, 2015

Allikale viitamisel on reprodutseerimine lubatud.

Printed in Belgium

TRÜKITUD VALGELE ELEMENTAARKLOORIVABALE PAPERILE (ECF)

Photos:

© 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



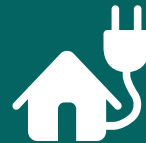
Lisaks ELi õigusaktidega¹ tagatud üldistele tarbijaõigustele on EL pärast energiavarustuse turu avamist määratlenud rea õigusi, mis on tagatud kõigile ELis energiat tarbivatele kodanikele. Need õigused on kehtestatud selleks, et muu hulgas aidata tarbijal saada paremaid pakkumisi ning jälgida ja hallata oma energiatarbimist.

Energiatarbijate õigused peavad olema selgelt sätestatud Teie riigi siseriiklikes õigusaktides ja vastama ELi õigusaktide sätetele². Seega peavad riiklike õigusaktidega olema Teile kui energiatarbijale tagatud järgmised õigused.

¹ **Tarbijakaitse õigusaktid:** Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, nõukogu direktiiv 93/13/EMÜ ebaõiglase tingimuste kohta tarbijalepingutes, direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul.

² **Energeetika valdkonna õigusaktid:** direktiiv 2009/72/EÜ, mis käsitleb elektrienergia siseturu ühiseeskirju, ja direktiiv 2009/73/EÜ, mis käsitleb maagaasi siseturu ühiseeskirju, direktiiv 2012/27/EL, milles käsitletakse energiatõhusust, ja direktiiv 2010/31/EL hoonete energiatõhususe kohta, direktiiv 2010/30/EL energiamõjuga toodete energia- ja muude ressursside tarbimise näitamise kohta märgistuses ja ühtses tootekirjelduses, direktiiv 2009/28/EÜ taastuvatest energiaallikatest toodetud energia kasutamise edendamise kohta ning direktiivide 2001/77/EÜ ja 2003/30/EÜ muutmise ja hilisema kehtetuks tunnistamise kohta.

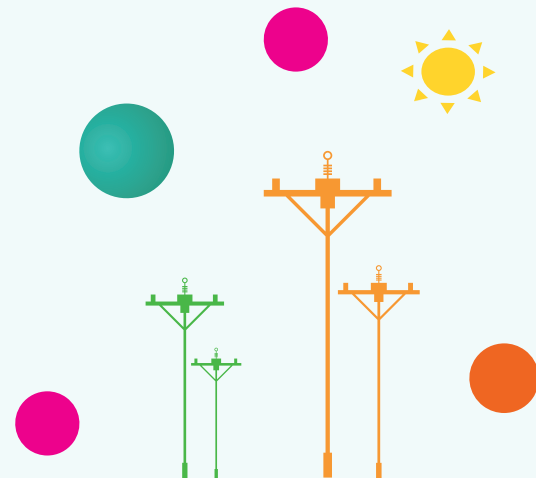
1. Õigus elektrivõrguga liitumisele

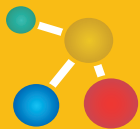


Seega peavad riiklike õigusaktidega olema Teile kui energiatarbijale tagatud järgmised õigused.

Teie kodu on ühendatud kohalikku elektrivõrku ja varustatud elektriga.

Teil on õigus elada **kodus, mis on ühendatud** kohalikku elektrivõrku ja varustatud elektriga. Ühenduse peab looma võrguoperaator, kes on määratud kohalikku energiataristut haldama (iga kohaliku võrgu jaoks on määratud ainult üks võrguoperaator). Sellise liitumise tingimusi ja tariife kontrollib Teile riigi reguleeriv asutus. Kõnealune asutus peab ka jälgima, et kohalik võrguoperaator tagaks kohaliku taristu nõuetekohase toimimise.





2. Õigus valida tarnijat

Seega peavad riiklike õigusaktidega olema Teile kui energiatarbijale tagatud järgmised õigused.

Saate tarnijat valida ning lepingu sõlmida mis tahes ELi elektri- ja/või gaasitarnijaga, kes osutab teenuseid Teie piirkonnas.

Te ei saa küll otsustada, kes on Teie piirkonnas võrguoperaator, kuid Teil on õigus valida elektrienergiatarnija **kõigi nende ELi tarnijate hulgast**, kes pakuvad oma teenuseid Teie kodukohas. Võrguoperaator ise ei saa kodanikke energiaga varustada. Kui võrguoperaator kuulub mõne suurema ettevõtja juurde, kes varustab kodanikke elektrienergiaga, peab võrguoperaatoril olema eraldi visuaalne identiteet, mida ei aeta segi elektrienergiaga varustava ettevõttega, mille juurde ta kuulub. Te võite valida ka mõnes teises liikmesriigis registreeritud elektri- ja/või gaasitarnija juhul, kui see tarnija pakub teenuseid ka Teie piirkonnas ja nõustub Teiega lepingut sõlmima.



3. Õigus lihtsalt ja kiiresti tarnijat vahetada



Seega peavad riiklike õigusaktidega olema Teile kui energiatarbijale tagatud järgmised õigused.

Saate vahetada elektri- ja/või gaasitarnijat lihtsalt ja kiiresti ning ilma lisatasudeta.

Kui soovite **vahetada oma elektri- või gaasitarnijat**, siis ei pea Te vahetuse eest maksma. Kohalik võrguoperaator peab kolme nädala jooksul tarnija ära muutma, seda eeldusel, et olete täitnud esialgse lepingu tingimusi (nt etteteatamise aeg, lepingu minimaalne kestus). Elektri- ja/või gaasitarnijal ei ole lubatud kehtestada ebaproportsionaalseid kohustusi, mis takistaksid tarbijaid tarnijat vahetamast. Hiljemalt kuus nädalat pärast tarnija vahetamist peab eelmine tarnija esitama Teile lõpparve.





4. Õigus selgetele lepingutingimustele ja taganemisõigus

Seega peavad riiklike õigusaktidega olema Teile kui energiatarbijale tagatud järgmised õigused.

Enne lepingu allakirjutamist esitatakse tarbijale selle kohta selget teavet ja juhatakse tähelepanu kõigile muudatustele, kusjuures tarbijale jääb võimalus leping lõpetada, kui ta uute tingimustega ei nõustu. Samuti on tal õigus taganeda uuest lepingust 14 päeva jooksul, kui leping sõlmiti väljaspool ettevõtja äriruume või sidevahendi abil (näiteks interneti või telefoni teel).

Teie **lepingus** elektri- ja/või gaasitarnijaga peab olema täpsustatud:

- tarnija nimi ja aadress;
- tarnete või teenuste liik, nende kvaliteet ja lepingu alguskuupäev;
- pakutavate hooldusteenuste liigid;
- kuidas saada teavet tariifide ja hooldustasude kohta;
- kui kauaks leping on sõlmitud ning pikendamise, lepingust taganemise või lepingu lõpetamise tingimused;
- millistele hüvitistele ja tagasimaksetele on Teil õigus, kui tarnija ei ole oma kohustusi täitnud;
- kuidas esitada kaebust ning kuidas vaidlusi lahendatakse.



Tarnija peab esitama Teile selle teabe enne lepingu allkirjastamist. Leping peab olema koostatud selgelt ja arusaadavalt ning selles tuleb vältida lepinguväliseid tõkkeid (nt ülemäärane dokumentatsioon).

Kui olete sõlminud elektri- või gaasitarnelepingu väljaspool tarnija ärruume (näiteks oma kodus või töökohas) või mõne sidevahendi kaudu (näiteks interneti või telefoni teel), saate Te ikkagi lepingust taganeda (näiteks kui muudate meelt) 14 päeva jooksul pärast lepingu sõlmimist.

Kui leping võimaldab elektri- ja/või gaasitarbijal energiahindu muuta, siis tuleks lepingus piisavalt selgelt märkida, miks ja kuidas hindu muudetakse. Tarnija peab Teile teatama mis tahes kavatsusest muuta lepingut või hindu. Hinnatõusu tuleb selgitada läbipaistvalt ja arusaadavalt. Teil on õigus lõpetada leping juhul, kui Te ei nõustu tarnija pakutud uute tingimuste või hinnatõusuga.



5. Õigus saada täpset teavet tarbitud koguste kohta ja nende põhjal koostatud arveid

Seega peavad riiklike õigusaktidega olema Teile kui energiatarbijale tagatud järgmised õigused.

Tarbijal on juurdepääs täpsele teabele oma elektri- ja/või gaasitarbimise kohta ning seega võimalus oma energiatarbimist reguleerida ja saada arveid vastavalt tegelikule tarbimisele.

Tegeliku energiatarbimise alusel koostatud arved tuleb saata tarbijale piisavalt sageli, et tarbijal oleks võimalik oma energiatarbimist reguleerida. Tarbijal on õigus saada oma tarbimise kohta teavet ilma lisakuludeta. Tarbija võib paluda, et andmehaldur võimaldaks teistele elektri- ja/või gaasitarbijatele juurdepääsu vastavale teabele, kusjuures tarbijalt ei saa nõuda selle teenuse eest tasu.

Kui Teil on nutiarvesti, on Teil oma kehtiva tarnelepingu raames õigus näha lihtsalt ja tasuta oma elektritarbimist kajastavaid varasemaid andmeid (päeva, nädala, kuu ja aasta kaupa) vähemalt kahe eelmise aasta kohta. Samuti on Teil õigus näha kokkuvõtlikke andmeid oma tarbimise kohta vähemalt kolme eelneva aasta ulatuses või alates Teie kehtiva tarnelepingu algusest, kui selle kehtivusaeg on lühem kui kolm aastat.

Kui tegemist on uues või põhjalikult rekonstrueeritud hoones pakutava uue ühendusega, tuleks tarbija varustada individuaalse elektri- ja/või gaasiarvestiga (samuti keskkütte ja -jahutuse ning sooja vee arvestiga), mis kajastavad täpselt tema energiatarbimist ja on hinna poolest soodsad. Muudel juhtudel kehtib õigus soodsa hinnaga individuaalse arvesti saamiseks vaid tingimusel, et riigi tasandil ei ole tuvastatud tehnilisi või rahalisi takistusi.



6. Õigus saada teavet selle kohta, kuidas energiat tõhusamalt kasutada ja mis eeliseid annab taastuenergia kasutamine

Seega peavad riiklike õigusaktidega olema Teile kui energiatarbijale tagatud järgmised õigused.

Tarbijat on nõuetekohaselt teavitatud taastuenergiaal töötavate seadmete ja sõidukite kasutamise eelistest ning sellest, kui suur on tema energiatarbimine ja kuidas saaks energiat tõhusamalt kasutada.

Elektri- ja gaasiarvelduste, lepingute, tehingute ja arvete puhul peaks (juhul kui Teile riigi ametiasutused ei ole seda pidanud asjakohatuks) olema selgelt välja toodud:

- kehtivad hinnad ja kui palju energiat Te olete tarbinud;
- võrdlusandmed selle kohta, kui palju energiat Te eelmise aasta samal perioodil tarbisite;
- kellega ühendust võtta, et saada teada, kuidas säästa energiat, näiteks tarbijaorganisatsioonid, energiaagentuurid või sarnased asutused, sh veebisaitide aadressid ning, kui see on võimalik ja kasulik, võrdlusandmed samalaadsete klientidega.



Kui ostate mõne kodumasina (nt külmkapi, sügavkülmiku, pesumasina, pesukuivati, nõudepesumasina, elektriahju, televiisori, lambi või kliimaseadme), on Teil õigus saada teavet selle kohta, kui palju energiat kõnealune seade tarbib, ja teha valik energiatõhusama toote kasuks. Poed peavad kauba juures esitama **ELi energiamärgise** ja tootekirjelduses peab olema põhjalik teave toote tõhususe kohta.

Kui kaalute taastuenergiat kasutavate elektrit tootvate seadmete või kütte- ja jahutussüsteemide paigaldamist või vahetamist, on Teil õigus kas seadmete või süsteemide tarnija või riigi pädeva ametiasutuse käest saada teavet nende seadmete ja süsteemide eeliste, kulude ja energiatõhususe kohta.

Elektritarnija peab Teile edastama vajaliku teabe selle kohta, milliseid energiaallikaid (taastuenergia, tuumaenergia jne) ta kasutab ja milline on nende allikate keskkonnamõju. See teave peab olema esitatud lihtsalt ja võrreldaval viisil.



7. Õigus kasutada tarbijakaitse erimeetmed, kui kuulute haavatavate klientide hulka



Seega peavad riiklike õigusaktidega olema Teile kui energiatarbijale tagatud järgmised õigused.

Kui kuulute siseriikliku õiguse kohaselt haavatavate klientide hulka, kehtivad Teile suhtes kaitsemeetmed.

Liikmesriigid peavad oma õiguses määratlema **nn haavatavate klientide kontseptsiooni** ja tagama, et on olemas piisavad meetmed haavatavate klientide kaitsmiseks. Liikmesriigid võivad ilmutada nn haavatavate klientide rühma määratlemisel teatavat paindlikkust vastavalt riigis valitsevale olukorrale, kuid nad peavad tagama, et haavatavate klientide rühma õigusi kaitstakse ning et kindlaks tehtud küttevõimeprobleemi lahendamiseks võetakse asjakohaseid meetmeid.



8. Õigus kaebuste ja vaidluste lihtkorras lahendamisele

Seega peavad riiklike õigusaktidega olema Teile kui energiatarbijale tagatud järgmised õigused.

Saate esitada kaebuse oma elektri- ja/või gaasitarnija kohta ning juhul, kui Teie kaebust ei lahendata Teid rahuldaval viisil, võite saata oma kaebuse sõltumatule organile, kes lahendab vaidluse soodsa tasu eest, kiiresti ja kohtuväliselt.

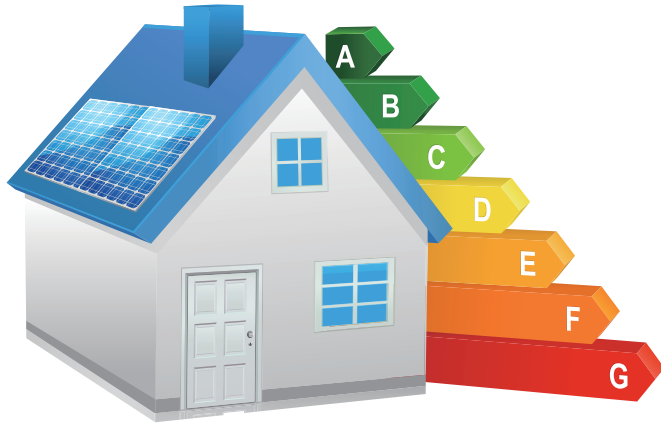
Elektri- ja/või gaasitarnija kohus on anda Teile teavet selle kohta, kuidas kaebust esitada. Te saate **esitada kaebuse** oma elektri- või gaasitarnija kohta ning Teil on õigus eeldada, et tarnija tegeleb kaebusega igati korrektselt. See peaks tagama, et vaidlus lahendatakse kiiresti ning Te saate hüvitise ja/või Teie kahju korvatakse, kui see on õigustatud. Kui kaebust ei lahendata Teid rahuldaval viisil, on Teil õigus saata oma kaebus edasi vaidluse **kohtuväliseks lahendamiseks sõltumatule organile**, näiteks energeetika ombudsmanile. Need võimalused ei piira Teie õigust anda asi hiljem kohtusse.

9. Õigus saada energiatõhususe sertifikaat oma kodule



Seega peavad riiklike õigusaktidega olema Teile kui energiatarbijale tagatud järgmised õigused.

Soovi korral saate teavet ostetava või üüritava kinnisvara energiatõhususe kohta.



Teil on õigus saada teavet ostetava või üüritava kinnisvara energiatõhususe kohta. Enne kui üüri- või ostulepingu allkirjastate, peaksite saama **energiatõhususe sertifikaadi**, milles selgitatakse, kuivõrd tõhus on kinnisvara energiakasutuse seisukohast. Sertifikaat peab sisaldama ka soovitusi selle kohta, kuidas parandada kodu energiatõhusust.



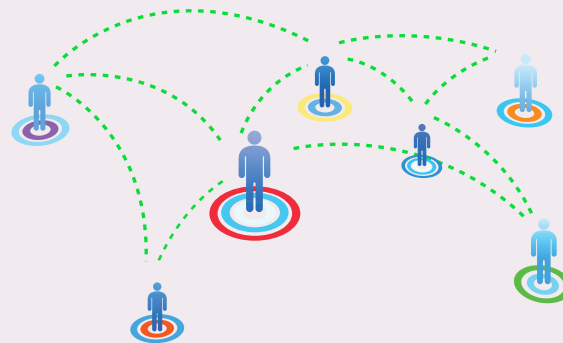
10. Õigus pöörduda energiateenuste kontaktpunkti

Seega peavad riiklike õigusaktidega olema Teile kui energiatarbijale tagatud järgmised õigused.

Võite võtta ühendust oma riigis asuva kontaktpunktiga, kust on võimalik leida rohkem teavet siin kirjeldatud õiguste kohta.

Teil peab olema võimalus pöörduda oma riigi **kontaktpunkti**, mis teavitab Teid kõigist energiaga seonduvatest õigustest, kehtivatest õigusaktidest ja sellest, kuidas lahendada edukalt vaidlused elektri- ja/või gaasitarbijaga.

Teie kui ELi energiatarbija õigused peavad olema sätestatud Teie riigi siseriiklike õigusaktidega. **Riigi reguleerivad asutused** peavad aitama tagada tarbijate õiguste austamise ning selle, et tarbijaid kaitstakse kooskõlas ELi õigusaktidega.



Lisateavet teavet Teie õiguste kohta annavad:

Teie riigis asuv kontaktipunkt / reguleeriv asutus

Konkurentsiamet

Auna 6
10317 Tallinn
Tel +372 6672400
Faks +372 6672401
E-post: info@konkurentsiamet.ee
<http://www.konkurentsiamet.ee/>

Teie riigis kohtuvälise vaidluste lahendamise tegelev institutsioon

Tarbijakaitseamet

Rahukohtu 2
10130 Tallinn
Nõuandetel 1330 ja
+372 6201707
Sekretär: +372 6201700
Faks +372 6201701
E-post: info@tarbijakaitseamet.ee
<http://www.tarbijakaitseamet.ee>

Konkurentsiamet

Auna 6
10317 Tallinn
Tel +372 6672400
Faks +372 6672401
E-post: info@konkurentsiamet.ee
<http://www.konkurentsiamet.ee/>

Teave: http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/consumer/rights_en.htm

Lisateabe saamiseks tarbijaõiguste kohta tutvuge palun portaaliga „Teie Euroopa” (http://europa.eu/youreurope/citizens/index_et.htm) või võtke ühendust oma riigi tarbijaühendustega.

KUST SAAB ELI VÄLJAANDEID?

Tasuta väljaanded:

- üksikeksemplarid:
EU Bookshopi kaudu (<http://bookshop.europa.eu>);
- rohkem eksemplare ning plakatid ja kaardid:
Euroopa Liidu esindustest (http://ec.europa.eu/represent_et.htm),
delegatsioonidest väljaspool ELi (http://eeas.europa.eu/delegations/index_et.htm),
kasutades Europe Direct'i teenistust (http://europa.eu/europedirect/index_et.htm)
või helistades infotelefonile 00 800 6 7 8 9 10 11 (kõikjal ELi helistades tasuta) (*).

(*) Antav teave on tasuta nagu ka enamik kõnesid (v.a mõne operaatori, hotelli ja telefonikabiini puhul).

Tasulised väljaanded:

- EU Bookshopi kaudu (<http://bookshop.europa.eu>).

