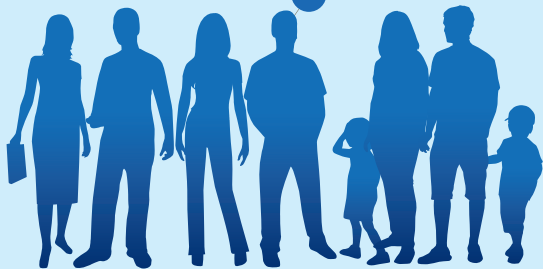




Evropska  
komisija



# PRAVICE evropskih ODJEMALCEV energije

Pridobitve, ki jih odjemalcem energije  
prinaša evropska zakonodaja

**Europe Direct je služba za pomoč pri iskanju odgovorov  
na vprašanja v zvezi z Evropsko unijo.**

**Brezplačna telefonska številka (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\* Informacije so brezplačne, kakor tudi večina klicev (nekateri operaterji, telefonske govorilnice ali hoteli lahko klic zaračunajo).

Veliko dodatnih informacij o Evropski uniji je na voljo na internetu (<http://europa.eu>).

Luxembourg: Urad za publikacije Evropske unije, 2015

Print ISBN 978-92-79-45149-2 doi:10.2833/152035 MJ-04-15-029-SL-C

PDF ISBN 978-92-79-45156-0 doi:10.2833/784394 MJ-04-15-029-SL-N

© Evropska unija, 2015

Reprodukcija je dovoljena z navedbo vira.

*Printed in Belgium*

TISKANO NA PAPIRJU, BELJENEM BREZ ELEMENTARNEGA KLORA (ECF)

Fotografije:

©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/Think-  
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;  
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



*Poleg splošnih pravic potrošnikov, ki jih zagotavlja zakonodaja Evropske unije (EU)<sup>1</sup>, je EU po odprtju trga z energijo opredelila vrsto pravic, ki jih imajo vsi državljani EU kot odjemalci energije. Med drugim je njihov cilj ta, da vam pomagajo pri pridobivanju ugodnejše ponudbe in pri spremljanju ter upravljanju vaše porabe energije.*

*Pravice, ki jih imate kot odjemalec energije, morajo biti jasno določene v nacionalni zakonodaji vaše države in morajo odražati določbe iz zakonodaje EU<sup>2</sup>. Na podlagi tega vam mora nacionalna zakonodaja zagotoviti sledeče pravice do ...*

<sup>1</sup> Zakonodaja o varstvu potrošnikov: Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potrošnikov. Direktiva Sveta 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah; Direktiva 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov.

<sup>2</sup> Energetska zakonodaja: Direktiva 2009/72/ES o skupnih pravilih notranjega trga z električno energijo in Direktiva 2009/73/ES o skupnih pravilih notranjega trga z zemeljskim plinom. Direktiva 2012/27/EU o energetski učinkovitosti in Direktiva 2010/31/EU o energetski učinkovitosti stavb. Direktiva 2010/30/EU o navajanju porabe energije in drugih virov izdelkov, povezanih z energijo, s pomočjo nalepk in standardiziranih podatkov o izdelku. Direktiva 2009/28/ES o spodbujanju uporabe energije iz obnovljivih virov, spremembi in poznejši razveljavitvi direktiv 2001/77/ES in 2003/30/ES.



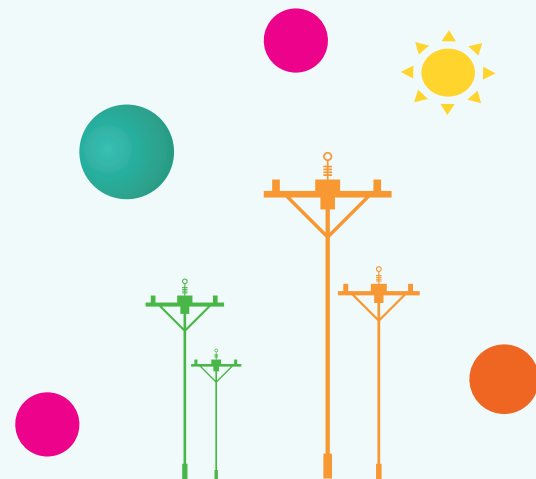
# 1. Električna povezava

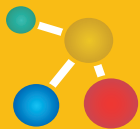


*Nacionalna zakonodaja vam mora zagotoviti pravico do ...*

*... povezave vašega doma z lokalnim električnim omrežjem in do oskrbe z električno energijo.*

Imate pravico, da je **vaš dom povezan** z lokalnim električnim omrežjem in oskrbovan z električno energijo. Povezavo priskrbi omrežni operater, ki je zadolžen za upravljanje z energetske infrastrukture v vašem lokalnem okolju (vsako lokalno omrežje ima zgolj enega določenega operaterja). Pogoje in tarife za to povezavo nadzoruje nacionalni regulativni organ v vaši državi. Ta organ mora tudi spremljati, da lokalni omrežni operater zagotavlja pravilno delovanje lokalne infrastrukture.





## 2. Izbira dobavitelja

*Nacionalna zakonodaja vam mora zagotoviti pravico do ...*

*... izbire svojega dobavitelja in sklenitve pogodbe s katerim koli dobaviteljem električne energije in/ali plina v EU, ki vam ponuja svoje storitve.*

Čeprav ne morete odločiti o določitvi omrežnega operaterja v vašem lokalnem okolju, lahko svobodno izberete svojega dobavitelja energije izmed **vseh dobaviteljev v EU**, ki ponujajo svoje storitve v vašem okolju. Omrežni operater ne more sam nuditi oskrbe z energijo. Če je omrežni operater del večjega podjetja, ki ponuja oskrbo z energijo, mora imeti ločeno vizualno podobo, da ne pride do zamenjave z delom podjetja, ki ponuja oskrbo. Izberete lahko dobavitelja električne energije in/ali plina, registriranega v drugi državi članici, pod pogojem, da dobavitelj ponuja storitve tudi v vašem okolju in sklene pogodbo z vami.



### 3. Enostavna in hitra zamenjava dobavitelja



*Nacionalna zakonodaja vam mora zagotoviti pravico do ...*

*... enostavne in hitre zamenjave dobavitelja električne energije in/ali plina brez dodatnih stroškov.*

Če se odločite za **zamenjavo dobavitelja** električne energije ali plina, vam te zamenjave ne bodo zaračunali. Omrežni operater v vašem okolju mora zamenjavo izvesti v roku treh tednov, če ste spoštovali pogoje iz prvotne pogodbe (npr. odpovedni rok, dogovorjeno minimalno trajanje pogodbe). Dobavitelji električne energije in/ali plina ne smejo uvesti nesorazmernih obveznosti, ki bi vam preprečile zamenjavo. Najpozneje šest tednov po zamenjavi boste od prejšnjega dobavitelja prejeli zaključni račun.





## 4. Jasne pogodbene informacije in pravica do odstopa od pogodbe

*Nacionalna zakonodaja vam mora zagotoviti pravico do ...*

*... prejema jasnih informacij v zvezi z vašo pogodbo o dobavi energije pred njenim podpisom in do predhodnega obvestila, če pride do kakršnih koli sprememb pogodbe, z možnostjo prekinitve, če ne sprejemate novih pogojev. Imate tudi pravico, da odstopite od nove pogodbe v štirinajstih dneh, če je bila sklenjena zunaj dobaviteljevih poslovnih prostorov ali z uporabo sredstev za komuniciranje na daljavo (kot sta internet ali telefon).*

Vaša **pogodba** z vašim dobaviteljem električne energije in/ali plina mora vključevati podatke, iz katerih je razvidno sledeče:

- ime in naslov dobavitelja;
- vrsta oskrbe ali storitve, njena kakovost in datum začetka;
- vrsta ponujenih vzdrževalnih del;
- kako pridobiti informacije o tarifah in stroških vzdrževanja;
- kako dolgo je pogodba veljavna, pogoji za obnovitev, odstop od ali prekinitve pogodbe;
- do kakšnega nadomestila ali povračila imate pravico, če dobavitelj ne izpolnjuje svojih obveznosti;
- kako ravnati v primeru pritožbe in kako se rešujejo spori.





Vaš dobavitelj vam mora te informacije zagotoviti še preden podpisete pogodbo. Pogodba mora biti jasna in razumljiva ter se mora izogibati nepogodbenim oviram (npr. preobsežni dokumentaciji).

Če ste sklenili pogodbo o dobavi električne energije in/ali plina zunaj prostorov dobavitelja (na primer na vašem domu ali delovnem mestu) ali prek drugih sredstev komuniciranja na daljavo (kot sta internet ali telefon), imate še vedno možnost, da od nje odstopite v štirinajstih dneh od njene sklenitve (npr. če se premislite).

Če vaša pogodba dobavitelju električne energije in/ali plina dovoljuje spremembo cen energije, mora na dovolj jasen način navajati, iz katerih razlogov in po kakšni metodi bi se cene spremenile. Vaš dobavitelj vas mora obvestiti o vsaki nameravani spremembi pogodbe ali cen. O povišanju cen morate biti obveščeni na pregleden in razumljiv način. Če ne sprejemate novih pogojev ali zvišanja cen, o katerih se je odločil dobavitelj, lahko pogodbo prekinete.



## 5. Natančni podatki o vaši porabi in obračun, ki temelji na njej

*Nacionalna zakonodaja vam mora zagotoviti pravico do ...*

*... dostopa do natančnih podatkov o vaši porabi električne energije in/ali plina, da lahko uravnavate svojo porabo energije, ter obračuna, ki temelji na dejanski porabi.*

Informacije o vaši dejanski porabi energije morate prejemati dovolj pogosto, da lahko uravnavate količino porabljenе energije. Upravičeni ste do podatkov o vaši porabi brez dodatnih stroškov. Upravljavcu podatkov lahko naročite, da drugim dobaviteljem električne energije in/ali plina omogoči dostop do teh podatkov, za kar vam ne sme zaračunati.

Če imate pametni števec, imate v okviru svoje trenutne pogodbe o oskrbi pravico do enostavnega in brezplačnega dostopa do podrobnih informacij o vaši porabi energije (za vsak dan, teden, mesec in leto) za najmanj zadnji dve leti. Prav tako imate pravico do dostopa do zbirnih podatkov o vaši porabi za najmanj zadnja tri leta ali od začetka vaše trenutne pogodbe o oskrbi, če je to obdobje krajše.

Imate pravico, da se vam po konkurenčni ceni zagotovi natančni individualni števec za električno energijo in/ali plin (ter za daljinsko ogrevanje/hlajenje in toplo vodo), ko se naredi nov priključek v novi stavbi ali pri večji prenovi stavbe. V drugih primerih velja pravica do natančnega individualnega števca po konkurenčni ceni, razen če so bile ugotovljene tehnične ali finančne ovire na nacionalni ravni.

## 6. Informacije o učinkovitejši rabi energije in o koristih uporabe energije iz obnovljivih virov



*Nacionalna zakonodaja vam mora zagotoviti pravico do ...*

*... ustrezne obveščeniosti o koristih uporabe opreme in vozil, ki uporabljajo obnovljive vire energije, ter do ustrezne obveščeniosti o tem, koliko energije porabite in kako lahko energijo uporabljate bolj učinkovito.*

Vaši obračuni energije, pogodbe, transakcije in računi morajo – razen če nacionalne oblasti ugotovijo, da ni ustrezno – jasno navajati:

- veljavne dejanske cene in količino porabljene energije;
- primerjavo s porabo v istem obdobju lani;
- na koga se lahko obrnete za informacije o tem, kako zmanjšati porabo energije, na primer potrošniške organizacije, agencije za energijo ali podobne organe, vključno z naslovi spletnih strani in, kjer je mogoče in koristno, primerjave s podobnimi tipi odjemalcev.



Ko kupujete naprave (kot so hladilniki, zamrzovalniki, pralni stroji, sušilni stroji, pomivalni stroji, električne peči, televizorji, svetilke in klimatske naprave), imate pravico, da ste obveščeni o tem, koliko energije porabijo te naprave, in izberete učinkovitejše izdelke. Prodajalne morajo navesti **energijsko nalepko EU** in standardne podatke o izdelku s podrobnimi informacijami o zmogljivosti izdelka.

Ko načrtujete namestitev ali zamenjavo opreme za proizvodnjo električne energije ali ogrevanje/hlajenje iz obnovljivih virov energije, imate pravico do informacij s strani dobavitelja opreme ali določenega nacionalnega organa o koristih, stroških in energijski učinkovitosti takšne opreme.

Vaš dobavitelj električne energije mora zagotoviti podatke o mešanici uporabljenih virov energije (obnovljivi viri, jedrska energija itd.) in njihovem vplivu na okolje. Te informacije morajo biti predstavljene na preprost in primerljiv način.



## 7. Posebni ukrepi za varstvo, če ste „ranljivi“ odjemalec



*Nacionalna zakonodaja vam mora zagotoviti pravico do ...*

*... ustrezne zaščite, če ste z zadevnimi nacionalnimi predpisi opredeljeni kot „ranljivi odjemalec“.*

Države članice morajo opredeliti **pojem ranljivih odjemalcev** v svoji nacionalni zakonodaji in zagotoviti uporabo ustreznih ukrepov za varstvo ranljivih odjemalcev. Države članice imajo pri opredelitvi ranljivih odjemalcev nekaj prožnosti v skladu s svojimi posebnimi razmerami, vendar pa morajo zagotoviti, da se pravice ranljivih odjemalcev izvajajo in da se ugotovljena energijska revščina obravnava z ustreznimi ukrepi.



## 8. Enostavno reševanje pritožb in sporov

*Nacionalna zakonodaja vam mora zagotoviti pravico do ...*

*... vložitve pritožbe pri vašem dobavitelju plina ali električne energije ter, v primeru, da z rešitvijo niste zadovoljni, do pritožbe pri neodvisnem organu za stroškovno ugodno, hitro in pravično izvensodno poravnavo.*

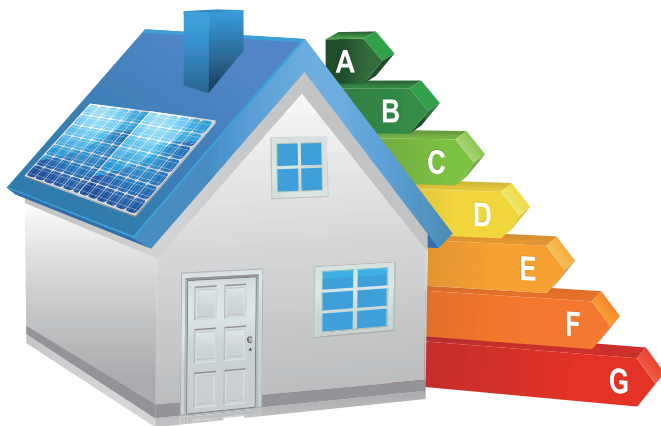
Vaš dobavitelj električne energije in/ali plina vam mora zagotoviti informacije o tem, kako vložiti pritožbo. Upravičeni ste, da **vložite pritožbo** pri vašem dobavitelju plina ali električne energije in ob tem pričakujete, da bo dobavitelj vašo pritožbo obravnaval kakovostno. To bi vam moralo zagotoviti hitro reševanje sporov ter povračilo in/ali nadomestilo, če je to upravičeno. V primeru, da z obravnavo pritožbe niste zadovoljni, imate tudi pravico, da pritožbo pošljete neodvisnemu **organu za izvensodno poravnavo sporov**, kot je varuh pravic odjemalcev energije. Te možnosti ne omejujejo vaše pravice, da naknadno vložite tožbo pri sodišču.

## 9. Energijska izkaznica za vaš dom



*Nacionalna zakonodaja vam mora zagotoviti pravico do ...*

*... informacij o energijski učinkovitosti nepremičnine, ki jo želite kupiti ali najeti.*



Imate pravico, da ste obveščeni o energijski učinkovitosti nepremičnine, ko se odločate za nakup ali najem. Preden podpisete pogodbo, morate prejeti **energijsko izkaznico**, v kateri je razloženo, kakšno energijsko učinkovitost dosega nepremičnina. Ta izkaznica mora zajemati tudi priporočila o tem, kako izboljšati energijsko učinkovitost vašega doma.



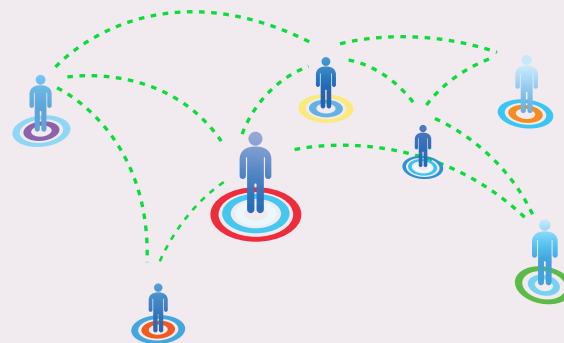
## 10. Nacionalna kontaktna točka za energijo

*Nacionalna zakonodaja vam mora zagotoviti pravico do ...*

*... enotne kontaktne točke v vaši državi, kjer lahko dobite več informacij o teh pravicah.*

V svoji državi morate imeti dostop do **enotne kontaktne točke**, kjer lahko dobite vse potrebne informacije v zvezi z vašimi pravicami glede energije, veljavno zakonodajo in v zvezi s tem, kako učinkovito rešiti spore z dobavitelji plina ali električne energije.

Vaše pravice v vlogi odjemalca energije v EU morajo biti določene v nacionalni zakonodaji vaše države. **Nacionalni regulativni organi** so dolžni pomagati zagotoviti, da se pravice odjemalcev spoštujejo in da so odjemalci zaščiteni v skladu z zakonodajo EU.





**Če želite izvedeti več o svojih pravicah, se lahko obrnete na naslednja naslova:**

**Regulativni organ  
v vaši državi**

**Agencija za energijo**

<http://www.agen-rs.si>  
Strossmayerjeva ulica 30  
2000 Maribor  
SI-Slovenija  
Tel. +386 22340300  
Faks +386 22340320  
E-naslov: [info@agen-rs.si](mailto:info@agen-rs.si)

**Mehanizem za izvensodno  
poravnavo sporov v vaši državi**

**Agencija za energijo**

<http://www.agen-rs.si/web/portal/primerjalnik>  
Strossmayerjeva ulica 30  
2000 Maribor  
SI-Slovenija  
Tel. +386 22340300  
Faks +386 22340320  
E-naslov: [info@agen-rs.si](mailto:info@agen-rs.si)

**Za dodatne informacije** o pravicah odjemalcev obiščite portal Tvoja Evropa ([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_sl.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_sl.htm)) ali zvezo potrošnikov v vaši državi.

## KAKO DO PUBLIKACIJ EVROPSKE UNIJE

### **Brezplačne publikacije:**

- en izvod:  
na spletni strani EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- več kot en izvod ter plakati in zemljevidi:  
pri predstavništvih Evropske unije ([http://ec.europa.eu/represent\\_sl.htm](http://ec.europa.eu/represent_sl.htm)),  
pri delegacijah v državah, ki niso članice EU ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_sl.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_sl.htm)),  
pri službi Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_sl.htm](http://europa.eu/europedirect/index_sl.htm)) ali  
s klicem na telefonsko številko 00 800 6 7 8 9 10 11 (brezplačna številka za celotno EU) (\*).

(\* Informacije so brezplačne, kakor tudi večina klicev (nekateri operaterji, telefonske govorilnice ali hoteli lahko klic zaračunajo).

### **Publikacije, ki so naprodaj:**

- na spletni strani EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

