

Informācija par dabasgāzes lietotāju tiesībām iesniegt sūdzības

Lai mēs – akciju sabiedrība “Latvijas Gāze”, varētu atrisināt ar dabasgāzes tirdzniecību radušās domstarpības un nonākt pie abpusēji izdevīgākā risinājuma, informējam, ka dabasgāzes galalietotājiem ir tiesības iesniegt sūdzību akciju sabiedrībā “Latvijas Gāze” šādos veidos:

- 1) telefoniski sazinoties ar mūsu klientu apkalpošanas speciālistiem pa tālruni 67869866;
- 2) nosūtot e-pastu ar situācijas aprakstu uz e-pasta adresi sudzibas@lg.lv;
- 3) nosūtot sūdzību pa pastu, kurā izklāstīti situācijas apstākļi, adresējot to *Latvijas Gāzes Klientu apkalpošanas centram* uz šādu adresi:
Akciju sabiedrībai “Latvijas Gāze”
Klientu apkalpošanas centram
Vagonu iela 20, Rīga, LV-1006

Mēs daudz ātrāk spēsīm Jums palīdzēt, ja sūdzībā būs argumentēti izklāstīta sūdzības būtība un fakti. Mēs izskatīsim un izvērtēsīm saņemto sūdzību pēc iespējas īsākā termiņā, bet ne ilgāk kā 15 dienu laikā un sniegsim Jums argumentētu atbildi. Ja sūdzības izskatīšanai būs nepieciešama papildu pārbaude vai būtiska papildu informācija, atbilde Jums tiks sniegta 30 dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas. Izskatot sūdzību, ņemsim vērā normatīvos aktus un ar dabasgāzes lietotāju noslēgto dabasgāzes tirdzniecības (piegādes) līgumu.

Ja pēc sūdzības izskatīšanas jums ir atšķirīgi viedokļi vai, ja nav iespējams panākt vienošanos (kompromisu), Jums ir tiesības iesniegt iesniegumu ārpustiesas strīdu izšķiršanas institūcijā – Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā vai Patērētāju tiesību aizsardzības centrā.

Ārpustiesas strīdu izšķiršanas atbildīgās institūcijas kontaktinformācija:

1. Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija, adrese: Ūnijas iela 45, Rīga, LV-1039, tālrunis: +371 67097200, e-pasta adrese: sprk@sprk.gov.lv, mājaslapas adrese: <https://www.sprk.gov.lv>;
2. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, adrese: Brīvības iela 55, Rīga LV-1010, tālrunis: +371 65452554 e-pasta adrese: pasts@ptac.gov.lv, mājaslapas adrese: www.ptac.gov.lv.

Akciju sabiedrības “Latvijas Gāze” darbību Latvijā regulē šādi normatīvie akti:

- [Energētikas likums](#)
- [Likums “Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”](#)
- [Ministru kabineta 2017. gada 7. februāra noteikumi Nr. 78 “Dabasgāzes tirdzniecības un lietošanas noteikumi”](#)