* 1. **Kādi ir BVKB kontakti?**

Būvniecības valsts kontroles biroja (BVKB) e-pasta adrese ir [aldis.sistema@bvkb.gov.lv](mailto:aldis.sistema@bvkb.gov.lv).

Iesniegumu BVKB var iesniegt šādos veidos:  
1) izmantojot rīku saziņai ar valsts iestādēm, proti, e-adresi, kas pieejama e-pakalpojumu portālā Latvija.lv;  
2) izmantojot e-pakalpojumu portālā Latvija.lv “Priekšlikuma, sūdzības, jautājuma vai lūguma iesniegšana”  
3) ar iesniegumu, kas parakstīts ar drošu elektronisko parakstu, un nosūtīts uz aldis.sistema@bvkb.gov.lv   
4) papīra formā ar roku parakstītu iesniegumu pa pastu uz BVKB adresi Rīgā, K.Valdemāra ielā 157, LV-1013.

Pirms sazināšanās aicinām klientu izlasīt **BVKB mājas lapā** biežāk uzdotos jautājumus.

Saite uz to: <https://www.bvkb.gov.lv/lv/biezak-uzdotie-jautajumi-0>

**1.2. Vai viņus var sazvanīt?**

Nē. Lai sazinātos ar BVKB, aicinām rakstīt uz e-pasta adresi [aldis.sistema@bvkb.gov.lv](mailto:aldis.sistema@bvkb.gov.lv) . Klientam iesakām izmantot e-pakalpojumu “Aizsargātā lietotāja statusa noteikšana” [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv/), lai:

* Noskaidrotu piešķirtā atbalsta apmēru;
* Noskaidrotu, par kādām kategorijām ir piešķirts atbalsts;
* Noskaidrotu līguma Nr., uz kuru tiek piešķirts atbalsts;
* Atceltu atbalstu;
* Mainītu atbalsta saņemšanas līguma Nr.
* DB iesniegt iesniegumu, ja bērns mācās ārzemēs;

Rakstiskā komunikācijā ar klientiem, varam norādīt precīzu saiti: <https://latvija.lv/lv/Epakalpojumi/EP202/Apraksts>uz sadaļu “Aizsargātā lietotāja statusa noteikšana”

**2.1. Kur rēķinā var redzēt, ka man piemērots atbalsts?**

Rēķinos iekļautais atbalsts ir apzīmēts kā “Maksājuma samazinājums aizsargātajam lietotājam”. Šī rinda būs iekļauta tieši pirms rindas “Rēķina summa”. Piemērotā atbalsta summa tiek attēlota ar mīnus zīmi. PVN tiek aprēķināts no visu rēķina komponenšu kopsummas (ja uz to attiecināms PVN), bet atbalsts uz PVN netiek attiecināts.

**2.2. Bet, ja klientam ir IM?**

AL atbalsta apmērs katru mēnesi tiks aprēķināts atbilstoši faktiskajai mēneša summai (pēc *Payoff*), t.i. pēc saņemtā faktiskā elektrības patēriņa vai sadales operatora vidējā aprēķinātā elektrības patēriņa.  Par aprēķināto atbalsta apmēru tiks samazināta IM summa konkrētajā mēnesī un klientam katru mēnesi tiks izsūtīts IM rēķins, balstoties uz izvēlēto BRT.

**3.1. Uz kādām rēķina komponentēm atbalsts tiks attiecināts?**

Ar atbalstu tiek segtas tikai elektroenerģijas (t.sk. mēneša maksa piem. Izdevīgā produkta mēneša maksa; Dinamiskā produkta tirdzniecības pakalpojuma maksa, Apdrošināšanas mēneša maksa (ja tā ir iekļauta produkta mēneša maksā), sadales sistēmas pakalpojumu (mainīgās un fiksētās maksas).

Atbalsts netiek piemērots visām citām rēķina pozīcijām (piemēram, PVN, pasta/SMS maksām, pārnestiem parādiem, nokavējuma procentiem, gāzei vai citiem pakalpojumiem, apdrošināšanai un apdrošināšanas mēneša maksai (ja tā nav iekļauta produkta maksā), papildus sadales maksām (piem. plombēšana, pieslēgšana, atslēgšana u.tml.), tiesvedības izdevumiem u.c.).

Ņemot vērā augstāk minētās rēķina komponentes, uz kurām netiek attiecināts atbalsts, iespējamas situācijas, kad klientam vienlaicīgi ir gan atbalsta uzkrājums, gan parāds.

**3.2. Vai ir gāzei pieejams atbalsts?**

Nē, atbalsts pieejams tikai elektroenerģijas un sadales sistēmas pakalpojumu mainīgajām un fiksētajām maksām.

**4.1. Vai atbalsta uzkrājumu var atgriezt kā pārmaksu?**

Nē. Ja atbalsta summa mēneša ietvaros netiek iztērēta – uzkrājuma summa tiek pārcelta uz nākamo mēnesi un ir jāiztērē līdz kalendārā gada beigām. Ja uzkrājuma summa līdz gada beigām nav iztērēta, tā nākamajā gadā personai vairs nav pieejama, un visa neiztērētā summa tiek atgriezta BVKB.

Par uzkrājuma summas apjomu aizsargātais lietotājs var pārliecināties pie LE (šāda informācija pieejama Control Central zonā “Aizsargāto lietotāju detalizācija”).

Uzkrājuma summu kopā ar atbalstu var pārcelt uz citu LE ETL līgumu (detalizētāk sk. [Atbalsta pārcelšana no viena līguma uz citu](https://kad.energo.lv/bez-kategorijas/aizsargatie-lietotaji-speka-no-01-09-2021/#7a)).

Ja AL maina tirgotāju – uzkrājuma summa pie jaunā tirgotāja netiek pārcelta. Ja kalendārā gada laikā persona atgriežas pie LE, tad var turpināt izmantot atbalsta uzkrājumu. Klients, kas ir aizgājis pie cita tirgotāja, var pārcelt atbalsta uzkrājumu uz citu Elektrum līgumu.

**4.1. Ja persona ir mirusi, kas notiek ar atbalsta uzkrājumu?**

Ja persona, kurai piešķirts AL statuss, ir mirusi, atbalsta uzkrājuma tālāka iekļaušana rēķinos tiek apturēta, un šis uzkrājums gada beigās ir jāatgriež BVKB.

Datus PMLP nodod BVKB par iepriekšējo mēnesi. Ja AL ir miris mēnesī, kad piešķirts atbalsts, tad atbalsts tiek piemērots. Piemēram, ja AL ir miris oktobrī, tad atlaide par oktobri vēl tiks piešķirta. Ja AL saņēmējs ir reģistrēts CC&B, rīkojas saskaņā ar kārtību Kārtība, kādā tiek apstrādāti mirušo klientu (ML) līgumi.

**5.1. Kā var pārnest AL atbalstu uz citu līgumu?**

AL atbalstu un tā uzkrājumu var pārcelt:

* tikai uz citu elektrības līgumu;
* uz Combo līgumu, bet AL atbalstu var attiecināt tikai uz Elektrības sadaļu.

! AL atbalstu NEVAR attiecināt uz Dabasgāzes objektiem!

Ja pēc atbalsta piešķiršanas AL (izņemot MN kategoriju) vēlas mainīt atbalsta saņemšanu un pārcelt uzkrājumu (ja tāds izveidojies) uz citu līgumu, to iespējams izdarīt:

* e-pakalpojumā [latvija.lv](http://www.latvija.lv/)
* vēršoties pie BVKB ([aldis.sistema@bvkb.gov.lv](mailto:aldis.sistema@bvkb.gov.lv))
* informējot par to LE:

Darbinieka rīcība, ja nepieciešams pārcelt atbalstu (t.sk.uzkrājumu) uz citu līgumu:

* Veido uzdevumu CC&B case “LV Uzdevums Pēcapstrādes nodaļai”, izvēlas “AL”;
* Jānorāda klientu un līgumu informācija (pārcelt no līguma X uz Y, telefons, e- pasts);
  + uz jauno līgumu tiek pārcelts arī atbalsta uzkrājums
* Case jānorāda, ar kādu mēnesi pārcelšana būs spēkā:
  + atbalstu nedrīkst pārcelt ar atpakaļejošu datumu par iepriekšējiem periodiem
  + ja klienta pieteikums LE pieņemts un apstrādāts laikā no 1. – 31. datumam, tad ātrākais līguma maiņas un atbalsta pārcelšanas datums var būt nākošā mēneša 1. datums.

Piemēram:

a) ja klients pieteicis atbalsta pārcelšanu no 1. līdz 31. decembrim – tad atbalsta līguma maiņa notiks ar 1. janvāri  
b) ja klients pieteicis atbalsta pārcelšanu no 1. līdz 31. janvārim – tad atbalsta līguma maiņa notiks ar 1. februāri

PN veic izmaiņas AL portālā, norādot Līguma Nr., uz kuru tiek pārcelts atbalsts;

Tāds pats princips darbojas, ja persona veic atbalsta līguma izmaiņas e-pakalpojumu portālā Latvija.lv

**5.2. Kas ir MN, un kā rīkoties MN gadījumā?**

MN ir maznodrošinātās/trūcīgās personas. Ja MN vēlas pārcelt atbalstu/ mainīt piešķirtā atbalsta līguma numuru un/vai objekta adresi nākotnes rēķiniem, ar šo lūgumu ir jāvēršas pašvaldības sociālajā dienestā. Nākamajā mēnesī mēs saņemsim BVKB atbalstu uz jauno līgumu, jo pašvaldības sniedz datus BVKB, uz kuru līgumu attiecināt atbalstu. Uzkrājums no iepriekšējā līguma tiks automātiski pārcelts uz jauno līgumu. Jāņem vērā, ka pārcelsies summa “Uzkrājums mēneša beigās”, kas būs palicis pāri pēc rēķina izrakstīšanas. Case KAAC PN nav jāveido.

**6.1. Kāda informācija jānorāda, veidojot case AL atbalsta pārcelšanai?**

Darbinieka rīcība, ja nepieciešams pārcelt atbalstu (t.sk.uzkrājumu) uz citu līgumu (izņemot MN\*):

* Veido uzdevumu CC&B case “LV Uzdevums Pēcapstrādes nodaļai”, izvēlas “AL”.
* Jānorāda klientu un līgumu informācija (pārcelt no līguma X uz Y, telefons, e- pasts).
* PN veic izmaiņas AL portālā, norādot Līguma Nr., uz kuru tiek pārcelts atbalsts.
* Case jānorāda, ar kādu mēnesi pārcelšana būs spēkā: atbalstu nedrīkst pārcelt ar atpakaļejošu datumu par iepriekšējiem periodiem uz jauno līgumu tiek pārcelts arī atbalsta uzkrājums.
* Ja klienta pieteikums LE pieņemts un apstrādāts laikā no 1. – 31. datumam, tad ātrākais līguma maiņas un atbalsta pārcelšanas datums var būt nākošā mēneša 1. datums.

Piemēram:

a) ja klients pieteicis atbalsta pārcelšanu no 1. līdz 31. decembrim – tad atbalsta līguma maiņa notiks ar 1. janvāri

b) ja klients pieteicis atbalsta pārcelšanu no 1. līdz 31. janvārim – tad atbalsta līguma maiņa notiks ar 1. februāri

Atceries! Ne klientam (AL), ne 3.personai NEDRĪKST jautāt vai lūgt norādīt AL grupu! Ja šo informāciju AL klients vai 3.persona izpauž, tad to nedrīkst reģistrēt  piezīmēs un Case.

Tāds pats princips darbojas, ja persona veic atbalsta līguma izmaiņas e-pakalpojumu portālā Latvija.lv

\*Ja MN vēlas pārcelt atbalstu/ mainīt piešķirtā atbalsta līguma numuru un/vai objekta adresi nākotnes rēķiniem, ar šo lūgumu ir jāvēršas pašvaldības sociālajā dienestā. Nākamajā mēnesī mēs saņemsim BVKB atbalstu uz jauno līgumu, jo pašvaldības sniedz datus BVKB, uz kuru līgumu attiecināt atbalstu. Uzkrājums no iepriekšējā līguma tiks automātiski pārcelts uz jauno līgumu. Jāņem vērā, ka pārcelsies summa “Uzkrājums mēneša beigās”, kas būs palicis pāri pēc rēķina izrakstīšanas. Case KAAC PN nav jāveido.

**7.1. AL atbalsta apmēri?**

Šobrīd spēkā ir šādi atbalsti AL:

- DB (daudzbērnu ģimenes) - 25 EUR (no 2023. gada 1. augusta līdz 2023. gada 31. decembrim)

- MN (maznodrošinātās/trūcīgās personas); 1G (1.grupas invalīdi); DC (ģimenes ar bērniem invalīdiem) - 20 EUR (no 2023. gada 1. augusta līdz 2023. gada 31. decembrim)

Atbalsts tiek piešķirts uz 1 (vienu) kalendāro mēnesi un katru mēnesi tiek pārskatīts.

**8.1. Ir trūcīgā statuss. Kāpēc nav piešķirts atbalsts?**

Maznodrošinātām/trūcīgām personām atbalsta saņemšanai jāpiesakās savas pašvaldības sociālajā dienestā, norādot līguma Nr., uz kuru vēlas saņemt atbalstu.

Pirms tam aicinām klientu izmantot e-pakalpojumu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv/) “Aizsargātā lietotāja statusa noteikšana”, lai:

* Noskaidrotu piešķirtā atbalsta apmēru;
* Noskaidrotu, par kādām kategorijām ir piešķirts atbalsts;
* Noskaidrotu līguma Nr., uz kuru tiek piešķirts atbalsts;

**9.1. Vai AL atbalsts tiek piešķirts automātiski?**

Ja DB/DC viens no vecākiem, aizbildņiem vai audžuvecākiem ir līguma turētājs vai 1. grupas invalīds (1G)  ir līguma turētājs, atbalsta saņemšanai nav jāpiesakās – **atbalsts tiks piešķirts automātiski**:

* + ja personai ir vairāki līgumi (pie LE vai pie vairākiem tirgotājiem) – atbalsts tiks piešķirts uz BVKB valsts informācijas sistēmas nejaušības kārtā izvēlētu aktīvu elektrības līgumu. Gadījumā, ja persona atbalsta saņemšanai vēlas norādīt konkrētu LE līgumu – jāaizpilda Elektrum portāla pieteikums sadaļā *“Atbalsts norēķiniem par elektrību”*(detalizētāk sk. [. Elektrum portāla sadaļa “Atbalsts norēķiniem par elektrību”](https://kad.energo.lv/bez-kategorijas/aizsargatie-lietotaji-speka-no-01-09-2021/#6a)*)*
  + ja pēc atbalsta piešķiršanas persona vēlas mainīt līgumu atbalsta saņemšanai, detalizētāk sk. [Atbalsta pārcelšana no viena līguma uz citu](https://kad.energo.lv/bez-kategorijas/aizsargatie-lietotaji-speka-no-01-09-2021/#7a)

MN (maznodrošinātām/trūcīgām personām) atbalsta saņemšanai jāpiesakās savas pašvaldības sociālajā dienestā, norādot līguma Nr., uz kuru vēlas saņemt atbalstu.

Ja personai nav sava līguma – jāaizpilda Elektrum portāla pieteikums sadaļā *“Atbalsts norēķiniem par elektrību”*(detalizētāk sk. [Elektrum portāla sadaļa “Atbalsts norēķiniem par elektrību”](https://kad.energo.lv/bez-kategorijas/aizsargatie-lietotaji-speka-no-01-09-2021/#6a)*)*

Ja DB/DC abi vecāki/audžuvecāki vai aizbildņi piesakās atbalstam katrs uz savu līgumu, atbalstu saņem viens no viņiem BVKB informācijas sistēmas nejauši izvēlētā kārtībā, līdz brīdim, kamēr puses vienojas un LE, e-pakalpojumā www.latvija.lv vai BVKB norāda vienu konkrētu līguma Nr. atbalsta saņemšanai

No 01.11.2021, ja DB, kurā vismaz viens no bērniem  vecumā no 18 līdz 24 gadiem iegūst vispārējo, profesionālo vai augstāko izglītību **ārzemēs**,  tad viens no bērna vecākiem, audžuvecākiem vai aizbildņiem BVKB iesniedz iesniegumu, norādot savu vārdu, uzvārdu un personas kodu, un Latvijas Goda ģimenes apliecības kopiju.  Ja bērns iegūst izglītību ārzemēs un DB nav līgumslēdzējs, bet ir apakšlietotājs ,vai arī  DB ir vairāki līgumi, tad iesniegums ir jāiesniedz gan BVKB, gan LE (Elektrum portālā jāaizpilda pieteikums). LE nav jāiesniedz papildu dokumenti. Ja klients neaizpilda pieteikumu Elektrum portālā vairāku līgumu gadījumā, tad BVKB paņems randomā vienu no līgumiem.

Ja pašam aizsargātajam lietotājam nav iespējas pieteikties Elektrum portālā (piemēram – nav internets, dators, nav internetbanka vai eID karte), tad pieteikumu saskaņā ar aizsargātā lietotāja pieprasījumu aizpilda KC, KAAC. Par šī pieteikuma izveidošanu, CC&B reģistrējas CC.

**10.1. Kurā datumā LE nosūta datus BVKB?**

Informācijas apmaiņa starp LE un BVKB notiek šādi:

* Katra mēneša 5. datumā (Ja 5.datums ir brīvdiena, tad datu apmaiņa notiek iepriekšējā darba dienā) LE nosūta BVKB šādu informāciju par visiem aktīvajiem līgumiem (t.sk. arī tiem, kam nav AL statuss):
  + līguma turētāja vārds, uzvārds vai nosaukums un personas kods vai reģistrācijas numurs
  + līguma numurs
  + līgumam pieteiktā atbalsta saņēmēja personas kods
* Katra mēneša 7. datumā par DB, DC un 1G kategorijām tiek saņemti šādi atbalsta piešķiršanas dati (vārds, uzvārds, personas kods, atbalsta līguma Nr. un atbalsta apjoms) un par MN kategoriju (vārds, uzvārds, personas kods, atbalsta līguma Nr., atbalsta apjoms un objekta adrese).
* Atbalsts tiek piemērots ar tā paša mēneša 1. datumu.