

КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЯ

Настоящата информация е изготвена от „ЕВН Трейдинг Саут Ийст Юрп“ ЕАД въз основа на контролния списък, приет от Европейската комисия и в изпълнение на чл.38б, ал.4 от Закона за енергетиката във връзка с чл.127, ал.1 и чл.123, ал.3, т.8 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката

1 ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА ИНФОРМИРАНЕ

Въпроси

1.1 Кои организации или органи в моя регион могат да ми помогнат да разбере повече за смяната на доставчик?

Отговорен за смяната на доставчик е операторът на електрическата мрежа, към която е присъединен Вашият обект – най-често това е операторът на разпределителната електрическа мрежа. На територията на Република България има четири такива оператора – „Електроразпределение Юг“ ЕАД (за областите Бургас, Кърджали, Пазарджик, Пловдив, Сливен, Смолян, Стара Загора, Хасково и Ямбол), „ЧЕЗ Разпределение България“ АД (за областите София-град, София област, Благоевград, Кюстендил, Перник, Плевен, Ловеч, Монтана, Враца, Видин), „Електроразпределение Север“ АД (за областите Варна, Велико Търново, Габрово, Добрич, Разград, Русе, Силистра, Търговище и Шумен) и „Електроразпределение Златни пясъци“ ЕАД (за обособената територия на к.к. „Златни пясъци“).

1.2 Какви са правата ми като потребител на електроенергия и/или газ?

Всички права и задължения на потребителя и доставчика са разписани в индивидуалните договори. Повече информация е налична на страницата на [дружеството](#).

1.3 Къде да отида, за да разбере повече за начините на плащане?

Информация за начините на заплащане може да намерите на страницата на [дружеството](#).

1.4 От каква информация се нуждаем, за да ми позволи да направя оценка на алтернативни офери за доставка?

Най-важната информация, от която се нуждаете е цената, на която Ви се предлага електрическата енергия, най-често тя се определя в лева/кВтч или лева/Мвтч. Други важни моменти, които трябва да сравните са дали тази цена може да се изменя едностранно от доставчика, какъв е срока на договора, който Ви се предлага, какви са условията за прекратяването му (включително и предсрочно), предвидени ли са неустойки, в какви размери и при какви обстоятелства.

1.5 Каква информация трябва да бъде предоставена във фактурата ми?

- Показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика)
- Единична цена
- Акциз
- Задължения към обществото
- Пренос през разпределителната мрежа
- Достъп до разпределителната мрежа

- Пренос и достъп през електропреносната мрежа
- Надбавка по чл.7 от Наредба за регулиране цените на електрическа енергия /НРЦЕЕ/
- Дължимата сума
- ДДС

1.6 Къде мога да търся, за да науча повече за мерките за енергийна ефективност в моя регион?

На интернет страницата на [Агенцията за устойчиво енергийно развитие /АУЕР/](#).

1.7 Кой отговаря за защитата на потребителите в моя регион?

За улеснение на гражданите, КЗП е създала свои регионални центрове. Повече информация може да намерите на интернет страницата на [КЗП](#).

1.8 Как да разбера горивния състав в потреблението ми на електроенергия?

Информацията относно относителния дял на енергоизточниците в общото количество електрическа енергия е налична на интернет страницата на [дружеството](#).

1.9 Какви други източници на енергия се продават от доставчици в моя регион?

На страницата на [Комисия за енергийно и водно регулиране /КЕВР/](#) може да видите всички титуляри на лицензи за продажба на електрическа, топлинна енергия и на природен газ, както и териториите, на които те оперират.

1.10 Как мога да разбера какви източници на енергия се използват и дали е вярно твърдението на моя доставчик, че електроенергията му или части от нея са "зелени"?

Зелената енергия се удостоверява с гаранции за произход, издадени от АУЕР. Гаранциите се прехвърлят на съответните доставчици и могат да бъдат проверени [тук](#).

2 ДОГОВОРИ И ФАКТУРИРАНЕ

Въпроси

2.1 Каква минимална информация е задължен моят доставчик да предоставя в издадената ми фактура?

- Показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика)
- Единична цена
- Акциз
- Задължения към обществото
- Пренос през разпределителната мрежа
- Достъп до разпределителната мрежа
- Пренос и достъп през електропреносната мрежа
- Надбавка по чл.7 от НРЦЕЕ
- Дължимата сума
- ДДС

2.2 Към кого да се обърна, ако фактурата ми не съдържа минималните изисквания съгласно законодателството на ЕС?

Към доставчика си и КЕВР.

2.3 Къде мога да получа информация за действителното си потребление за даден период: година, месец?

Информация за действителното месечно потребление може да намерите в предоставените Ви месечни фактури. Отделно от това дружеството предлага и [платена услуга](#), която се предоставя при заявяване от страна на клиента.

2.4 Каква информация трябва да поискам от един потенциален доставчик преди сключване на договор?

При избор на доставчик, клиентът е добре да се съобрази със следното:

На свободен пазар цената на енергията не е регулирана от държавата;

Необходимо е да знаете даден тарифен план за какъв период е сключен и какви са условията за прекратяването му;

Условията, които Ви предлагат включват ли гаранционни депозити или санкции при просрочени задължения /допълнителни разходи/;

Какви услуги може да Ви предложи съответния доставчик;

Проект на договора.

2.5 Как мога да получа достъп до пълна и изчерпателна информация за офертите за доставка?

При осъществен контакт със сътрудник на избран доставчик. Списъкът на лицензираните доставчици е обявен на интернет страницата на КЕВР.

2.6 След като даден договор е в сила, как да получа пълна информация за цялото му съдържание, включително всички общи условия?

Договорът се подписва двустранно, цялата информация е налична в него.

Нормативната рамка и Документите, с които работи ЕВН Трейдинг, се намират на [интернет страницата](#) на дружеството.

2.7 Какви са общите правила за анулиране на моя договора? По-специално при

- преместване на нов адрес?
- отдаване на апартамента/къщата ми на някой друг?
- преминаване към друг доставчик?

Условията за прекратяване на договора са описани във всеки индивидуален договор.

2.8 Откъде мога да разбера за условията на отделните доставчици за анулиране на договора?

Условията за прекратяване на договорите са предвидени в самия него. Необходимо е предварително да се запознаете с клаузите по договора.

2.9 Имам ли право да прекратя договора си, ако

- цената се промени?
- се преместя на друго място?

Описано е в индивидуалния договор с клиента.

2.10 Сменил/преминал съм към друг доставчик. Трябва ли все още да плащам сметките си за стария адрес/идващи от предишния ми доставчик?

Ако за обекта има договор с друг доставчик, би следвало да има фактури от предходния доставчик само до края срока на договора.

2.11 Какъв механизъм за разглеждане на жалби е създал моят доставчик? Какви са процедурите за уреждане на спорове в моя регион? Към кого мога да се обърна за безплатно съдействие?

Спорове между търговеца и клиентите се решават по пътя на преговорите, а ако това се окаже невъзможно – по предвидения в сключения договор ред.

Жалби от клиенти се приемат и завеждат на адреса за кореспонденция, както и на електронен адрес: info@evn-trading.com Жалбата се разглежда и се изготвя отговор в срок до 30 (тридесет) дни от датата на получаването ѝ. При условие, че потребителят не е удовлетворен от отговора по жалба, молба, сигнал или предложение, има право да подаде жалба до КЕВР.

2.12 Има ли минимално ниво на качеството на доставките? Имам ли право на обезщетение, ако не е изпълнено предварително определеното качество на доставката?

В общия случай Вашият доставчик не носи отговорност за качеството на доставената електрическа енергия, това е задължение на мрежовия оператор, към чиято мрежа е присъединен обекта Ви. Ако доставяната до обекта Ви електрическа енергия не отговаря на нормативните изисквания за качество, то Вие може да имате право на обезщетение в сроковете и при условията на договора, сключен с мрежовия оператор.

2.13 Какви са първоначалните стъпки, които трябва да предприеме даден доставчик, за да прекъсне снабдяването ми поради неплатена сметка?

Продавачът има право да предупреди клиента за предстоящото прекъсване с 5 дневно писмено предизвестие, съгласно чл.123 от Закон за енергетиката /ЗЕ/.

2.14 Какви стъпки трябва да предприема, ако считам, че дадено условие по моя договор е променено без подходящо предизвестие? С кого трябва да се свържа?

С лицето за контакт в договора или на телефон 0700 1 3636, имейл info@evn-trading.com.

3 ЦЕНИ, ТАРИФИ И МОНИТОРИНГ

Въпроси

3.1 Как мога да направя разграничение между цена, такса и тарифа в сметката си?

Цената – това е сумата, която заплащате за вашата енергия на kWh.

Такса – всякакви допълнителни разходи, включени към цената.

Тарифа – система, според която се определя размера на плащанията.

3.2 Каква информация трябва да получа от моя доставчик относно неговата система за таксуване?

Във всяка издадена фактура фигурира използваната електрическа енергия, определената цена за единица и всички компоненти включени и образуващи крайната цена.

3.3 Какви са правилата, които моят доставчик прилага при метода на изчисление?

Правилата са еднакви за всички доставчици и се съдържат в нормативната уредба – Правила за търговия с електрическа енергия /ПТЕЕ/, Правила за измерване количествата електрическа енергия /ПИКЕЕ/, все пак е възможно да има някакви особености, които да се съдържат в конкретния договор, но тези особени правила не могат да противоречат на нормативната уредба.

3.4 Ще ми бъдат ли искани депозити и такси за присъединяване? Как мога да разбера повече за тези подробности?

Присъединяването към електрическата мрежа е платена услуга, за повече информация, можете да се обърнете към съответния мрежови оператор, в зависимост от вида на обекта и неговото местоположение.

3.5 Как мога да правя разлика между оферти? Мога ли да получа информация за цените на енергията на единица, като се вземат предвид параметрите за изчисляване на цените и възможните механизми за индексирание, приложими за целия срок на договора?

Като изискате оферти от множество различни доставчици на енергия и ги сравните.

3.6 Откъде мога да получа достъп до електронен ценови калкулатор?

Информацията е налична на страницата на дружеството, но чрез него се демонстрира само разликата между цените на регулирания пазарен сегмент и тези предлагани от нашето дружество.

3.7 Откъде да намеря инструмент, който ми помага при сравняване на различни оферти за доставка?

За съжаление, към настоящия момент не ни е известно да е разработен подобен инструмент.

3.8 Има ли актуален мониторинг на цените, публикуван в моя регион?

На регулиран пазар мониторинг на цените се извършва на всеки ценови регулаторен период от КЕВР.

На свободен пазар цените се договарят с изборения от Вас доставчик.

3.9 С какви опции за извършване на плащане разполагам? За всички свои клиенти EVN Трейдинг предлага следните възможности за плащане на дължимите суми:

- Директен дебит
- Платежно нареждане

За клиенти с годишна консумация под 100 MWh EVN Трейдинг предлага допълнителни възможности за плащане на дължимите суми

- Онлайн директно през нашия уеб сайт след регистриране на профил в Моят EVN.
- Онлайн през системата на Ерау .
- В брой на касите на Български пощи, които са обозначени със стикер, че приемат плащания към EVN. Списък на пощенските станции, предлагащи услугата, е публикуван на сайта на пощите.
- В брой на касите на EasyPay.
- В брой на касите в офисите на Уникредит Булбанк в цялата страна.

3.10 Прилага ли се в моя регион система за регулирани цени или други форми на контрол на цените? Имам ли право да получавам енергия на цена, определена от национален орган?

Да, като клиент на регулиран пазар. Електроенергията се заплаща по цена, определена от КЕВР.

На свободен пазар цените се договарят с изборения доставчик.

3.11 Към кого трябва да се обърна, за да ми бъде предоставен уред за измерване на консумацията? Имам ли избор на типа измервателен уред, който мога да притежавам/ мога да придобия?

Всички средства за търговско измерване са собственост на оператора на електроразпределителната мрежа. За повече информация е необходимо да се обърнете към мрежовия оператор, към който е присъединен обектът Ви.

3.12 Има ли определен максимален срок, през който моят доставчик трябва да ми предостави информация за действителното потребление на газ и/или електроенергия?

Реално потребените количества енергия и стойността на предоставената услуга се съдържат във издадената Ви фактура.

3.13 Кога и как се отчита моят уред за измерване на консумацията?

Средствата за търговско измерване се отчитат от електроразпределителното дружество. За повече информация се обърнете към оператора на електроразпределителна мрежа.

**3.14 Изложен ли съм на увеличение в цените на енергията в срока на даден договор?
Съществуват ли публични мерки, които намаляват риска от сблъсък със значителни
увеличения на цените по време на срока на моя договор?**

На свободен пазар цените се договарят с избрания доставчик и се сключват индивидуални договори, където са посочени условията.

3.15 Каква е (правната) процедура преди доставчикът да може да промени цената на доставката?

На свободен пазар условията за промяна са посочени в сключените индивидуални договори с избрания търговец.

4 СВОБОДЕН ИЗБОР НА ДОСТАВЧИК

Въпроси

4.1 Кои са действащите доставчици в моя регион?

Информация за доставчиците е налична на интернет страницата на [КЕВР](#).

4.2 Как мога да прекратя моя договор и премина към нов доставчик?

Условията и възможностите за прекратяване на договора са описани в него.

4.3 Какви са минималните общи условия за прекратяване в случай на смяна?

В договорите се съдържа информация относно условията за едностранно прекратяване на договора от ползвателя на енергийни услуги, включително при промяна на договорните условия и цени.

4.4 Открих по-интересна оферта за доставка на енергия и съм решил да сменя доставчика. Кой се грижи за документите?

Администратор на смяната на доставчик е операторът на електроразпределителната мрежа, към която е присъединен обектът на клиента. Подробна информация за смяна на доставчик на обекти на територията на Южна България може да намерите на интернет страницата на мрежовия оператор [„Електроразпределение Юг“ ЕАД](#).

4.5 При смяната на доставчик съществува ли риск от прекъсване?

Да, в случай на неизпълнени задължения към предишния доставчик, законът предвижда, че той може да поиска преустановяване на снабдяването Ви с електрическа енергия, независимо, че вече не Ви доставя енергия.

4.6 Какви причини биха могли да ме спрат да сменя доставчика си?

В Процедурата за смяна на доставчик са описани условията и реда за осъществяване на регистрираната смяна. Най - честата причина, която би могла да бъде предпоставка да не се извърши смяната на доставчик е ако имате неизпълнени задължения по договора /възражение от доставчика Ви срещу смяната/.

4.7 Има ли ситуации, които биха могли да ми попречат да премина към нов доставчик без санкции?

В случай, че не сте в неизпълнение по сключения договор, няма причина да търпите санкции при смяната на доставчик.

4.8 Колко ще ми струва да сменя доставчика си?

Процедурата по смяна на доставчик е безплатна.

4.9 Каква е максималната продължителност, през която доставчикът може да обвърже клиента за договореното?

Няма нормативно уредена максимална продължителност на договора за доставка на енергия, това зависи от постигнатите между Вас и Вашия доставчик условия на доставка.

4.10 Към кого трябва да се обърна, ако считам, че съм бил неправомерно таксуван за смяната на доставчик?

Необходимо е да се обърнете към КЕВР.

5 ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ КЪМ МРЕЖАТА

Въпрос

5.1 Към кого да се обърна при първоначално искане за доставка на енергия?

Още при присъединяване към мрежата се попълва заявление започване на продажба на електроенергия към крайния снабдител или доставчик от последна инстанция /ДПИ/, в зависимост от вида на обекта Ви и неговото местонахождение.

5.2 Трябва ли да подпиша договор и с кой да го сключа?

Договор за присъединяване се сключва с оператора на електроразпределителната мрежа.

5.3 Как да разбера кой е моят доставчик?

Още при присъединяване към мрежата се попълва заявление започване на продажба на електроенергия към крайния снабдител или ДПИ, в зависимост от вида на обекта Ви и неговото местонахождение.

5.4 Нямам официален договор за доставка или дори валидна оферта за енергийно снабдяване. Кой доставчик е длъжен да ми предостави енергия срещу заплащане с или без официален договор? Кой е моят доставчик по подразбиране?

Още при присъединяване към мрежата се попълва заявление започване на продажба на електроенергия към крайния снабдител или ДПИ, в зависимост от вида на обекта Ви и неговото местонахождение.

5.5 Трябва ли да подпиша договор, за да бъда физически присъединен към енергийна разпределителна мрежа и с кого?

Да, с електроразпределителното дружество в района.

5.6 Към кого да се обърна в случай на прекъсване на енергийните доставки? Към кого трябва да се обърна, ако имам друг технически въпрос относно доставката ми на енергия?

Необходимо е да се обърнете на първо място към изборния от Вас доставчик или към съответния оператор на електроразпределителна мрежа.

5.7 Кой носи отговорност за повреди, настъпили в домакинството ми поради прекъсване на услугата

За уточняване на причината е необходимо да се обърнете към изборния от Вас доставчик или оператора на електроразпределителната мрежа, към чиято мрежа е присъединен обектът.

5.8 Ако се случи да имам временни финансови затруднения, как може да не бъдат прекъснати доставките на енергия, които са от жизненоважно значение за нуждите от отопление и готвене в домакинството ми?

Заявява се разсрочване на плащането.

5.9 Какво ще се случи, ако моят доставчик преустанови дейността си? Кой е моят доставчик от последна инстанция?

Вашият доставчик от последна инстанция може да бъде „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД, „ЧЕЗ Електро България“ АД, „Енерго-Про Продажби“ АД или „ЕСП Златни пясъци“ ООД, в зависимост от това, къде се намира обектът Ви.

5.10 В случай на национална, регионална или местна кризисна ситуация или други бедствия, които засягат сериозно доставките на енергия, откъде мога да получа информация относно спешните мерки?

Информация относно кризисна ситуация може да намерите на интернет страницата на оператора на електроразпределителната мрежа, към която е присъединен обекта Ви, оператора на преносната електрическа мрежа, КЕВР и Министерството на енергетиката.

6 РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Въпроси

6.1 Откъде мога да разбера повече за процедурата за разглеждане на жалби на моя доставчик?

Процедурата за разглеждане на жалби е разписана в [Правилата за работа с потребители](#).

6.2 Използва ли моят доставчик омбудсман?

При необходимост може да се обърнете към [Омбудсман на Република България](#).

6.3 Имам нужда от подкрепа при разрешаване на спор с моя доставчик или мрежови оператор. От кой неутрален и независим национален орган мога да поискам безплатна помощ в случай на такъв спор?

Може да се обърнете към КЕВР, КЗП или др. орган съобразно предмета на спора.

6.4 Какви са мерките на местно ниво за защита на потребителите на електроенергия и газ? Към кого мога да се обърна, за да науча повече за тях?

Към Регионалното звено за защита на потребителите.

7 ПРЕДСТАВИТЕЛСТВО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Въпроси

7.1 Кой отговаря за защитата на потребителите в моя регион? Какви действия понастоящем извършват тези организации за защита на потребителите?

Информация може да намерите на сайта на [КЗП](#).

7.2 В моя регион няма конкурентна оферта, а само един доставчик. С кого трябва да говоря относно начините за насърчаване на конкуренцията?

Можете да се обърнете към Комисията за защита на конкуренцията.

7.3 Кой публичен орган отговаря за насърчаването на лоялна и ефективна конкуренция?

Комисията за защита на конкуренцията.

8 СОЦИАЛНИ МЕРКИ

Въпроси

8.1 Какво ще се случи, след като не съм реагирал на известие за плащане?

Доставката може да бъде преустановена.

8.2 Как може да не бъда прекъснат, ако не мога да платя сметката си?

Дава се възможност да се заяви разсрочване на плащането.

8.3 Какво да направя, ако съм прекъснат?

Възстановяване на електрозахранването се извършва след отстраняване на причините за преустановяването му.

8.4 Има ли определение за уязвими потребители, което се прилага в моя регион? На какви критерии трябва да отговарям, за да се считам за потребител, който се нуждае от помощи (уязвим потребител)?

Според последните критерии в категорията "уязвими потребители" влизат лица над 70 годишна възраст, които живеят сами и получават доход само от пенсия под линията на бедност. Лица с над 90% намалена трудоспособност, семейства с деца с увреждания. Социално слабите, които в момента ползват помощи за отопление, които са около 256 хил. семейства.

За повече информация и съдействие към регионалната Дирекция за социално подпомагане.

8.5 Каква подкрепа и защита имат потребителите в деликатни финансови ситуации в моя регион?

Тази информация може да получите от Регионалната дирекция за Социално подпомагане.

8.6 Как мога да намаля потреблението си, за да плащам по-малко?

Да бъдат предприети мерки за подобряване на енергийната ефективност на жилището Ви.

8.7 С кого мога да се свържа, за да разбера за местните мерки по отношение на уязвимите потребители в моя регион?

С регионалната Дирекция за социално подпомагане.

8.8 Доходът ми не позволява скъпоструваща инвестиция в енергийна ефективност. Какво друго мога да направя?

На интернет страницата на [Агенцията за устойчиво енергийно развитие /АУЕР/](#).

9 НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ

9.1 Какво е нелоялна търговска практика?

Търговска практика, свързана с предлагането на стоки или услуги е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когато засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители.

По-специално търговските практики са нелоялни, когато са заблуждаващи или агресивни.

Изчерпателна информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите и чрез КЗП - на място или от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg>.

9.2 Какво мога да направя в случай на нелоялни практики?

Незабавно се обърнете към търговеца, за който считате, че използва такива практики, като изложите аргументи, които да обосноват това Ви твърдение и ако можете – конкретни действия, които въпросния търговец може да предприеме, за да преустанови тези практики. Ако обясненията на търговеца не Ви удовлетворяват и продължавате да считате, че е на лице подобна практика – можете да се обърнете към националния орган за защита на потребителите – КЗП.

9.3 Какво е подвеждаща практика при извършване на продажби?

Изчерпателна информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите и чрез КЗП - на място или от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg>.

9.4 С кого трябва да говоря, ако смятам, че съм получил невярна информация преди и след подписването на договора?

Незабавно се обърнете към търговеца, който считате, че Ви е предоставил невярна информация при подписване на договора. Уточнете защо считате така и предложете мерки, които според Вас трябва да се предприемат, за отстраняването на тази нередност. В случай, че вече сте подписал договора – може да предложите конкретни действия, които въпросния търговец може да предприеме, за да отстрани последиците от тези си действия, включително промяна в договорните условия или ако считате, че ако предоставената информация беше вярна – нямаше да сключите договора – прекратяване или разваляне на същия. Ако реакцията на търговеца не Ви удовлетворява – можете да се обърнете към националния орган за защита на потребителите – КЗП.

9.5 С кого трябва да говоря, ако смятам, че съм прехвърлен към друг доставчик против волята ми?

Следва незабавно да се обърнете към доставчика, с когото сте имали сключен договор и да поискате обяснение за това как се е случила смяната, ако той не Ви предостави такава – към мрежовия оператор, към чиято мрежа е присъединен обекта Ви, тъй като той е лицето, което администрира смяната на доставчик на електрическа енергия. Ако след като получите пълната информация за това как е станала смяната все още смятате, че правата Ви са нарушени – можете да се обърнете за съдействие към секторния регулатор – КЕВР и/или към КЗП.