КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЯ

Настоящата информация е изготвена от „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД (в качеството му на краен снабдител, доставчик от последна инстанция и търговец на електрическа енергия), накратко „ЕВН ЕС“, 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

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

Администратор на процеса за смяна на доставчик на електрическата енергия е съответният оператор на разпределителната електрическа мрежа, към която е присъединен обекта на клиента. Дружеството, което изпълнява функциите на оператора на разпределителната мрежа на територията на Югоизточна България е „Електроразпределение Юг“ ЕАД. Подробна информация за процедурата за смяна на доставчик или координатор на балансираща група е налична на интернет страницата на това дружество.

1.2 Какви са правата ми като потребител на електроенергия?

Правата на крайните клиенти, на които ЕВН ЕС доставя електрическа енергия, са уредени в Закона за енергетиката (ЗЕ) и приета за прилагането му подзаконова нормативна уредба, одобрените от Комисията за енергийно и водно регулиране („КЕВР“) Общи условия на договорите за доставка на електрическа енергия и Правилата за работа с потребителите, Закона за защита на потребителите и други договорни или нормативни актове, в чието съдържание се регламентират правата и насрещни задължения на ЕВН ЕС и на крайните клиенти..
Част от правата на клиентите са:

- Да бъде снабдяван с електрическа енергия;
- Да получи безопасна услуга по смисъла на закона за защита на потребителите;
- Да използва електрическата енергия според предназначението на обекта - битов или стопански;
- Да изисква от ЕВН ЕС спазването на всички срокове в нормативната рамка и ОУ;
- Да получи информация относно цената на електрическата енергия;
- Да бъде информиран за дължимата сума, сроковете за плащане и периода на отчитане;
- В случай на съмнения за неточна сметка, да поиска извършване на проверка;
- В случай на надвзета сума, тя следва да му бъде възстановена ведно със законната лихва за забава в срок до 7 (седем) дни от установяването на размера на надплатената сума. Лихвите се дължат от датата на плащането;
- Да договори с ЕВН ЕС схема за предварително заплащане на определена сума за електрическа енергия;
- Да получава срещу заплащане писмени справки за количеството използвана от него електрическа енергия до 36 (тридесет и шест) месеца преди датата на искането;
- Да се съхраняват и използват данните му по предвидените в закона начини и за конкретни цели;
- Да подава жалби до дружеството и до контролни органи.

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

Начините за заплащане на сумите за доставената електрическа енергия, мрежови услуги и други дължими парични плащания са достъпни на интернет страницата на ЕВН ЕС - evn.bg, раздел „Начин на плащане".
За небитовите крайни клиенти предлагаме няколко възможности за заплащане на дължимите суми за електрическа енергия:

- Директен дебит
- Платежно нареждане
- Интернет банкиране

За битовите крайни клиенти възможностите за заплащане на сметките са:

- безкасово: на www.evn.bg – онлайн плащане с карта чрез EVN Онлайн плюс, директен дебит, превод по банкова сметка, интернет банкиране, банкомат, ePay.bg, Transcard, bCard??;
- касово: касовите салони на Български пощи в Югоизточна България, касовите салони на Easy Pay в цялата страна и кеш-терминали на територията на цялата страна.

Начини на плащане.

1.4 От каква информация се нуждая, за да съпоставя алтернативни оферти за доставка?

ЕВН ЕС доставя електрическа енергия на битовите крайни клиенти в качеството на краен снабдител („КС") по одобрени от КЕВР цени. Повече информация може да намерите на страницата на дружеството.
Всички небитови клиенти, считано от 01.10.2020 г. съгласно приетите промени в ЗЕ са задължени да купуват електрическа енергия на пазара по свободно договорени цени.
ЕВН ЕС в качеството му на Доставчик от последна инстанция („ДПИ"), доставя енергия по цени, определени по методика, изготвена от КЕВР, а като търговец доставя електрическа енергия по пазарни цени.

Възможно е сравнение на цените на ЕВН ЕС през калкулаторите на други доставчици и платформа поддържана на интернет страницата на КЕВР (Платформа за смяна на доставчик на електрическа енергия на КЕВР (dker.bg)

1.5 Каква информация трябва да бъде предоставена във фактурата ми?

Издадените от ЕВН ЕС фактури съдържат следните задължителни реквизити, съгласно действащото законодателство: номер на измервателния уред, количеството електрическа енергия за отчетния период, продължителност на периода, цената на снабдяване, цената за разпределение, дължимата сума за отчетената електрическа енергия и дължимата сума за отчетения пренос на електрическа енергия през разпределителната мрежа, акциза и дължимия данък върху добавената стойност (ДДС) .

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

На интернет страницата на дружеството може да намерите информация, съвети и консултация за възможностите за енергийна ефективност във Вашия дом. Подробна информация се предоставя от Агенцията за устойчиво енергийно развитие (АУЕР), както и други неправителствени организации, работещи по темата за енергийна ефективност.

1.7 Кой отговаря за защитата на потребителите в моя регион?

Комисията за защита на потребителите ("КЗП") е държавният орган, отговорен за защита на потребителите. 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:

– за електрическата енергия от ЕВН ЕС – КС
– за електрическата енергия от ЕВН ЕС – ДПИ

Дружеството ежегодно актуализира информацията за енергоизточниците.
Допълнителна актуална информация за европейския остатъчния енергиен микс може да бъде намерена на страницата на АУЕР.

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

На територията на ЕВН ЕС се използват повечето от източници на енергия, включително твърди и течни горива. В част от лицензионната територията са развити доставките на природен газ, а в Пловдив се предоставя услугата и централно топлоснабдяване и охлаждане.

1.10 Как мога да разбера какви източници на енергия се използват и дали е вярно твърдението на моя доставчик, че електроенергия 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 на следния линк.

2 ДОГОВОРИ И ФАКТУРИРАНЕ

Въпроси

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

Съдържанието на фактурите, издавани от дружеството, отговарят на изискванията на Закона за счетоводството и Закона за ДДС. Няма специален образец на фактурата, но тя трябва да съдържа следната информация:

- наименование – "ФАКТУРА";
- номер, който е десетразряден, с арабски цифри, без пропуски и повторения;
- дата на издаване;
- доставчик – име, адрес, ЕИК и ИН по ЗДДС;
- получател – име, адрес, ЕИК и ИН по ЗДДС;
- количество и вид на стоката, вида на услугата, както и техните единични цени;
- данъчна ставка в проценти – 20%, 9% или 0%;
- сума на сделката, включително данъчна основа и ДДС;
- дата, на която е възникнало данъчното събитие за доставката или е получено авансовото плащане;

Фактурите, издавани от регистрираните по ЗДДС лица трябва да притежават и трайно вписани:

- пореден номер;
- гриф „оригинал";
- наименование;
- идентификационен номер;
- идентификационен номер по ДДС на доставчика.

Всички битови клиенти при заплащане на месечната сметка за консумирана електроенергия получават електронна фактура/фискален бон.

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

В случай съмнения за непълнота на информацията в издадената електронна фактура, клиентите следва да се обърнат към доставчика си на електрическа енергия. В случай че не са удовлетворени от отговора, може да се поиска информация от секторния регулатор на интернет страницата на Комисия за енергийно и водно регулиране ("КЕВР").

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

Информацията за действителното месечно потребление се предоставя с месечни фактури за заплащане на електрическата енергия. За битовите клиенти е предоставена възможност за следене на действителното им потребление чрез онлайн платформата на дружеството: EVN Онлайн плюс.

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

Преди сключване на договор за доставка на електрическа енергия с потенциален доставчик е препоръчително да се поиска най-малко информация за:

- общата цена и нейната разбивка;
- обяснение дали цената е фиксирана, променлива или динамична;
- адрес на електронна поща на доставчика и данни за пряка линия, на която клиентите могат да получат помощ;
- когато е приложимо, информация за еднократни плащания, промоции, допълнителни услуги и отстъпки.

Ако доставката на електрическа енергия се извършва при общи условия, одобрени от КЕВР, е препоръчително предварително да се запознаете със съдържанието им. Общите условия на договорите за доставка на електрическа енергия от ЕВН ЕС – КС и ЕВН ЕС – ДПИ са достъпни електронно на следния адрес:

ЕВН ЕС – ЕС
ЕВН ЕС – ДПИ

Всички небитови клиенти, считано от 01.10.2020 г. съгласно приетите промени в Закона за енергетиката са задължени да закупуват електрическа енергия на пазара по свободно договорени цени.
При избор на друг доставчик, клиентът е добре да се съобрази със следното:

– На свободен пазар цената на електрическата енергия 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?

Всеки един от лицензираните търговци предоставя информация за условията на доставка на електрическа енергия на своите уебсайтове. Необходимо е да осъществите контакт с избрания от Вас 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?

Съгласно ЗЕ ЕВН ЕС осъществява своята дейност като краен снабдител и като доставчик от последна инстанция при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от дружеството и се одобряват от Комисията за енергийно и водно регулиране. Общите условия на дружеството са налични на интернет страницата: evn.bg.
При избор на доставчик, различен от крайния снабдител е необходимо подробно да се запознаете с неговите договорни отношения (включително общи условия).

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

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

Договорът за доставка на електрическа енергия от ЕВН ЕС в качеството на КС или в на ДПИ, се прекратява при условия и начин, уредени в съответните общи условия, одобрени от КЕВР.
В случай че на промяна на собствеността на обекта, клиентът е задължен да уведоми ЕВН ЕС в 30 дневен срок от настъпване на промяната. В случай че клиентът е собственик или ползвател на друг обект, находящ се на лицензионната територия на ЕВН ЕС, клиентският му номер в базата данни се запазва. При отдаване под наем на обекта – например, апартамент/къща, съгласно Общите условия клиент може да бъде както собственикът, така и неговия ползвател – например, наемател, като за целта е необходимо да се подпише изрично тристранно споразумение за съгласие между собственика, ползвателя и ЕВН ЕС. В случай че на промяна на доставчика на електрическа енергия, клиентът трябва п да уредите финансовите си задължения към ЕВН ЕС и едва тогава да прекратите действащия договор за доставка.

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

Условията за прекратяване на доставката от краен снабдител, доставчик от последна инстанция или доставчик на енергия на свободния пазар са предвидени в договорите и/ или одобрените от КЕВР Общи условия.

2.9 Имам ли право да прекратя договора си, ако

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

Условията за прекратяване на договора с КС са описани в Общите условия на дружеството. Прекратяването на договора с ДПИ се извършва по реда за смяна на доставчик и/ или координатор на балансираща група, уреден в ЗЕ и Правилата за търговия с електрическа енергия.
Крайният снабдител и доставчикът от последна инстанция имат ангажимента публично да оповестяват новите цени. В случай, че не сте удовлетворени от цените на ЕВН ЕС, може да се възползвате от процедурата и да смените доставчика си.

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

В случай на избор на нов доставчик, клиентите са задължени да заплатят на предходния доставчик сметката за електрическа енергия за периода преди датата на регистриране на смяната.

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?

Редът за разглеждане на жалби и сигнали е разписан в Общите условия на дружеството в качеството му на КС и ДПИ.

Спорове между ЕВН ЕС и клиентите се решават по пътя на преговорите.

ЕВН ЕС приема и завежда жалби и сигнали в EVN Офиси, на пощенския адрес за кореспонденция, както и на електронен адрес: info@evn.bg. Надлежно подадените сигнали и жалби се разглеждат и отговор се изпраща в срок до 30 (тридесет) дни от датата на постъпването им. В случай че не е удовлетворен и/или не е получил отговор в указания срок, клиентът има право да подаде жалба до КЕВР или Министерство на енергетиката спрямо компетенциите им:

- Жалби, свързани с: изпълнението на изискванията за сигурност на доставките; качественото снабдяване с електрическа енергия; изпълнение на задълженията и правилното прилагане на условията за предоставяне на достъп до електроразпределителната мрежа; неизпълнение на задълженията за присъединяване на производители и клиенти към електроразпределителната мрежа; прекъсване на снабдяването с електрическа енергия, несъгласие с фактурираната електрическа енергия, са от компетентността на Комисията за енергийно и водно регулиране;
- Жалби, свързани с: техническото състояние и експлоатация на енергийните обекти, както и готовността на енергийните обекти за работа при бедствия са в контрола на Министъра на енергетиката.

При непостигане на съгласие по спора клиентът има право да се обърне и към съответния компетентен съд.

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

За качеството на електрическата енергия отговарят операторите на съответните електрически мрежи - оператора на разпределителната мрежа или преносния оператор. ЕВН ЕС предоставя услугата снабдяване с електрическа енергия, с показатели за качество, приети от КЕВР.

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

Причините за прекратяване на снабдяването на клиенти на ЕВН ЕС в качеството му на КС и ДПИ са уредени в чл. 122 от ЗЕ и в Общите условия на дружеството.

Във всяка месечна фактура, отразяваща използваната електрическа енергия и дължимата сума, има указан срок за следващо плащане, както и дата, след която следва да се преустанови електрозахранването. Отделно от това на основание чл. 38з от ЗЕ ВН ЕС публикува уведомление, съдържащо списък с обектите, за които има налични неплатени задължения, свързани с доставката на електрическа енергия. Същото може да намерите на уеб сайта на дружеството на тази страница: https://evn.bg/SpecialPages/Documents.aspx в секция Законови уведомления от ЕВН ЕС. Във всички случаи, в които клиент не е заплатил дължимите от него суми за доставена електрическа енергия, КС и ДПИ известяват оператора на електроразпределителната мрежа. Обръщаме внимание, че клиентите на КС и ДПИ, които използват разпределителните мрежи при публично известни общи условия, заплащат всички мрежови услуги към доставчика си.

Ако Вашият доставчик е друг лицензиран търговец, условията са описани в сключения договор.

Всеки доставчик предоставя възможност на клиента в допълнителен срок да заплати задълженията си. В случай на неизпълнение след определения допълнителен срок е възможно захранването да бъде преустановено.

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?

ЕВН ЕС осъществява своята дейност като КС и ДПИ при публично известни ОУ, които се одобряват от КЕВР. Всяка промяна в Общите условия се извършва по процедура на публично обсъждане и одобрение от Комисията.
На свободен пазар Вие сключвате индивидуален договор с търговеца. За условията по него е необходимо да се обърнете към съответния търговец.

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 за единица kWh.
Такса - всякакви допълнителни разходи, включени към цената.
Тарифата - 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 от ЕВН ЕС 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.

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 индексиране, приложими за целия срок на договора?

Информация за одобрените за съответните ценови периоди регулирани цени на електрическата енергия от КС се съдържа на сайта на КЕВР. На същия портал е поместена методиката за изчисляване на цените на ДПИ .

3.6 Откъде мога да получа достъп до електронен ценови калкулатор?

Към настоящия момент дружеството не разполага с такъв механизъм. Възможно е сравнение на цените на ЕВН ЕС през калкулаторите на други доставчици.

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

Към настоящия момент подобен инструмент може да бъде намерен на интернет страницата на Комисия за енергийно и водно регулиране | KEVR (dker.bg).

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

Мониторинг на цените на електрическата енергия и мрежовите услуги на регулиран пазар се извършва от КЕВР на всеки ценови регулаторен период. На свободен пазар цените се договарят с избрания от Вас доставчик. Цените на свободен пазар се определят на база търсене и предлагане. Предвид това, „Българска независима енергийна борса" ЕАД предоставя подробна информация на своя интернет сайт относно търгуваните количества и съответните цени на електрическа енергия, търгувани на нея.

3.9 С какви опции за извършване на плащане разполагам?

Начините за плащане на фактурите за електрическа енергия от битовите и небитовите крайни клиенти са посочени в т. 1.3.

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?

Цените на електрическата енергия на регулиран пазар се определят от КЕВР. От 01.01.2026 предстои пълна либерализация на пазара на електрическа енергия и се очаква да отпадне ценовото регулиране от страна на КЕВР. Същият орган приема методика за изчисляване на цената на електрическата енергия от ДПИ. Цените на електрическата енергия на свободен пазар се договорят на пазарен принцип с избрания от клиентите търговец.

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. Информация относно типа на измервателните уреди може да бъде предоставена от съответния лицензиран мрежови оператор.

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

Данни за реално потребените количества електрическа енергия и стойността на предоставената услуга се съдържат във фактурата, издадена от ЕВН ЕС.

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

Средствата за търговско измерване се отчитат от електроразпределителното дружество. Информация за датите на отчитане се съдържа във фактурата за месечните сметки за електрическа енергия.

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?

Цените на електрическата енергия на регулиран пазар се определят на база на ценови период, считано от 1 юли от съответната календарна година, с решение на КЕВР. Мерките за компенсация на определена група клиенти/ потребители се приемат с решение на компетентния държавен орган, например Министерски съвет, или със Закона за държавния бюджет. От 01.01.2026 предстои пълна либерализация на пазара на електрическа енергия и се очаква да отпадне ценовото регулиране от страна на КЕВР.

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

Промяна на регулираната цена на електрическата енергия се извършва по ред и начин съгласно Глава четвърта „Ред за утвърждаване, определяне и изменение на цени“ от Наредба № 1 от 14.03.2017г. за регулиране цените на електрическата енергия.
Промяна на методиката за изчисляване на цените на електрическата енергия от ДПИ се приема с решение на КЕВР.
Промяната на цената на електрическата енергия от договорите с търговец се извършва на пазарен принцип, в зависимост от средните борсови цени и подлежи на договаряне с клиентите.

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?

Прекратяването на договора за доставка на електрическа енергия се извършва съгласно предвидените в него условия и ПТЕЕ.

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?

Процедурата за смяна на доставчик е уредена в Глава осма „Условия и ред за смяна на доставчика на електрическа енергия и на координатора на балансираща група. Доставчик от последна инстанция“ от ПТЕЕ. 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?

В случай на наличие на неплатени задължения за доставена електрическа енергия и мрежови услуги, предходният доставчик има право да подаде до мрежовия оператор мотивирано възражение за прекратяване на процедурата за смяна на доставки и/ или координатор на балансираща група, включително да заяви временно преустановяване на електроснабдяването на обекта.

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

Мотивите за отказ на процедура за смяна на доставчик са най-често свързани с финансовите параметри на ценовата оферта и/или в резултат от възражение от предходния доставчик до мрежовия оператор за прекратяване на процедурата, поради наличие на неплатени задължения за електрическа енергия.

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

ЗЕ и ПТЕЕ предоставят равни и недискриминационни условия за смяна на доставчик на електрическа енергия за всички клиенти, като реда и условия за това са уредени в ПТЕЕ.

4.8 Колко ще ми струва да сменя доставчика си?

Процедурата за 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 условията на договора за доставка на електрическа енергия, сключен между клиента и избрания от него доставчик.

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

В случай че от даден клиент се изисква заплащане на такси като условие за сключване на договор до избран от него доставчик или за регистриране на смяната от съответния оператор, клиентът има право да се обърне за съдействие към КЕВР.

5 ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ КЪМ МРЕЖАТА

Въпроси

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, ДПИ или търговец, в зависимост от вида на обекта Ви и неговото местонахождение.

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

За целите на присъединяването се сключва договор за присъединяване към електроразпределителната мрежа със съответния мрежови оператор.

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.
На свободен пазар доставчикът се избира от клиента, който сключва индивидуален договор с него.

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?

В случай, че нямате сключен договор за доставка на електрическа енергия, вашият доставчик по подразбиране е лицензирания за съответната територия доставчик от последна инстанция. За клиенти, присъединени към електроразпределителната мрежа на ЕР Юг, доставчик от последна инстанция е дружеството ЕВН ЕС.

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

Редът за присъединяване на клиенти на електрическа енергия към електроразпределителната мрежа на ЕР Юг е наличен в сайта на мрежовия оператор.

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 към съответния оператор на електроразпределителна мрежа Или към доставчика си на електрическа енергия.

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 избрания 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?

За енергийно бедни и уязвими клиенти, и изпаднали във временни финансови затруднения ЕВН ЕС предлага разсрочване на тяхното задължение, информация за програми за финансово подпомагане, възможност за авансово плащане, както и съвети за намаляване на потреблението на електрическа енергия чрез прилагане на енергоефективни методи и/или други способи за управление на енергийното потребление в обектите. 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, „Електрохолд Продажби“ ЕАД, „Енерго-Про Продажби“ АД или „ЕСП Златни пясъци” ООД, в зависимост от това, къде се намира обектът Ви.

5.9 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 е уредена в т. 2.11 от настоящия списък

6.2 Използва ли моят доставчик омбудсман?

При въпроси и нужда от съдействие, клиентите могат да се обръщат към Омбудсмана 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?

Компетентните органи за разрешаване на спорове с доставчиците на електрическа енергия, по-специално Краен снабдител и ДПИ, са КЕВР, КЗП или други органи, в зависимост от предмета на спора и вида на клиента.

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 всяка община на лицензионната територия действа Омбудсман на общината, който съдейства за разглеждане на спорове с доставчиците на електрическа енергия. КЕВР като регулатор в сектора съдейства при защита на потребителите при възникнали спорове. Същевременно потребителите могат да потърсят съдействие и от КЗП.

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?

По въпросите за насърчаване на конкуренцията клиентите могат да се обърнат към КЗК.

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?

В случай че даден клиент не заплати в срок месечните дължими суми за доставена електрическа енергия и мрежови услуги, съответният доставчик има право да пристъпи към временно преустановяване на електроснабдяването за обекта на клиента като подаде заявка към съответния оператор на разпределителната електрическа мрежа. За периода на забава на плащането на месечните сметки за електрическа енергия, съответният клиент дължи обезщетение за забава в размер на законната лихва.

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

В случай на просрочване на плащането на сумите за електрическа енергия, клиентите могат да подадат писмено заявление до доставчика с цел договаряне на условията за разсрочено плащане на задълженията.

8.3 Какво да направя, ако съм прекъснат?

Информация за причините, поради които снабдяването с електрическа енергия на обект е било преустановено, може да се предостави на телефон: 0700 1 7777 или на имейл адрес info@evn.bg, както и в офисите за работа с клиенти.

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)?

Правилата за уязвими клиенти са уредени в НАРЕДБА за критериите, условията и реда за определяне на статут на домакинство в положение на енергийна бедност и на статут на уязвим клиент за снабдяване с електрическа енергия и в ОУ на дружеството.

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?

За да редуцирате сметките си за електрическа енергия може да предприемете 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?

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 дружеството може да намерите информация, съвети и консултация за възможностите за енергийна ефективност във Вашия дом. Подробна информация се предоставя от Агенцията за устойчиво енергийно развитие /АУЕР/, както и други неправителствени организации, работещи по темата за енергийна ефективност.

9 НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ

Въпроси

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, когото 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 такова – към мрежовия оператор, към чиято мрежа е присъединен обектът 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.