

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) 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 смяната е операторът на електроразпределителната мрежа, към която е присъединен обекта на клиента. Подробна информация е налична на [интернет страницата](#) на оператора на електроразпределителната мрежа в Югоизточна България и администратор на процеса по смяна на доставчик/координатор на балансираща група „Електроразпределение Юг“ ЕАД.

1.2 Какви са правата ми като потребител на електроенергия?

Настоящият контролен списък Ви дава информация на много от въпросите за правата Ви като потребител на електрическа енергия. Правата са описани в Закона за енергетиката /ЗЕ/, Наредбите и правилата към закона, Закона за защита на потребителите и в [Общите условия на дружеството /ОУ/](#).

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

За стопански потребители предлагаме няколко възможности за заплащане на дължимите суми за електроенергия:

- Директен дебит
- Платежно нареждане
- Интернет банкиране

Можете да платите задълженията си на [всички каси](#), които приемат плащания за EVN България на цялата територия, обслужвана от компанията, и в град София. Подробна информация е налична на сайта на дружеството: [начини на плащане](#).

Предлаганите възможности за заплащане на електроенергия за битови потребители 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;
- касово: касовите салони на Български пощи, касовите салони на Easy Pay в цялата страна и кеш-терминали на територията на цялата страна.

Подробна информация за всички начини на плащане е налична в интернет: [начини на плащане](#).

1.4 От каква информация се нуждаем, за да съпоставим алтернативни оферти за доставка?

„ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД доставя електрическа енергия на битови клиенти в качеството му на краен снабдител по цени, одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране /КЕВР/. Повече информация може да намерите на страницата на [дружеството](#).

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.

„ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД в качеството му на ДПИ и търговец доставя електрическа енергия по пазарни цени.

Възможно е сравнение на цените на ЕВН ЕС през калкулаторите на други доставчици.

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](#). Други потребителски организации са: Федерация на потребителите в България и Активни потребители.

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 крайния снабдител](#)
- [за Доставчик от последна инстанция и търговец на електрическа енергия](#)

Дружеството ежегодно актуализира информацията за енергоизточниците.

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 територия са развити доставките на природен газ, а в гр.Пловдив се предоставя услугата и централно топлоснабдяване.

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 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 като в справочната си част съдържат информация за: 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).

Всички битови клиенти при заплащане на месечната сметка за консумирана електроенергия получават [фактура/фискален бон.](#)

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

Необходимо е първо да се обърнете към доставчика си на електрическа енергия - ЕВН ЕС. В случай че не сте удовлетворен от отговора може да потърсите повече информация в 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?

Информация за действителното месечно потребление може да намерите в предоставените Ви месечни фактури. Всеки клиент има визуален достъп до средството си за търговско измерване и може да проследява действителното си потребление за даден период: ден, месец или година. За битовите клиенти е предоставена възможност за следене на действителното им потребление чрез онлайн платформата на дружеството: [EVN Онлайн плюс](#).

Ако не сте се възползвали от предоставените Ви възможности, дружеството предлага платена услуга, която се предоставя при писмено поискване от страна на клиента.

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

Информация, която е необходима, е цената на доставката на електрическа енергия. „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД доставя електрическа енергия на битови клиенти по цени, одобрени от КЕВР. Повече информация може да намерите на интернет страниците на :

- ЕВН ЕС : [цени - битови клиенти](#);
- [Комисия за енергийно и водно регулиране](#).

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;

- Условието, 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 на своите уебсайтове. Необходимо е да осъществите контакт със сътрудник на изборния 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 България Електроснабдяване“ ЕАД осъществява своята дейност като краен снабдител при публично известни ОУ. Тези общи условия се изготвят от дружеството и се одобряват от Комисията за енергийно и водно регулиране.

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 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 с крайния снабдител са описани в ОУ на дружеството.

В случай на преместване на нов адрес и се намирате на лицензионна територия на ЕВН ЕС, Вие си оставате клиент на дружеството с причислен нов обект към съществуващия Ви клиентски номер. При отдаване под наем на апартамент/къща, съгласно ОУ, Вие може да се възползвате от правото си кой да е титуляр на отдавания обект. В случай че изберете друг доставчик е необходимо да уредите финансовите си задължения към предходния доставчик и едва тогава да прекратите договора.

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

Условията за прекратяване на договорите с краен снабдител, доставчик от последна инстанция или доставчик на енергия на свободния пазар 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 премества на друго място?**

Условията за прекратяване на договора с крайния снабдител са описани в ОУ на дружеството.

Крайният снабдител има ангажимента публично да оповести новите цени. В случай, че не сте удовлетворен от цените на ЕВН ЕС, може да се възползвате от процедурата и да смените доставчика си. Условията за прекратяване на договора с доставчик от последна инстанция или доставчик на енергия на свободния пазар са предвидени в самия него.

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

Необходимо е всички задължения да бъдат изпълнени по сключения Ви договор с предходния доставчик. Ако за обекта има договор с друг доставчик, би следвало да има фактури от предходния доставчик само до края 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 EVN ЕС и клиентите се решават по пътя на преговорите.

EVN 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 компетентните им:

- Жалби, свързани с: изпълнението на изискванията за сигурност на доставките; качествено 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 мрежовите дружества /електроразпределителното или електропреносното/. EVN 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?

Във всяка месечна фактура, отразяваща използваната електрическа енергия и дължимата сума, има указан срок за следващо плащане, както и дата, след която става преустановяване на електрозахранването. Отделно от това на основание чл. 38з от Закона за енергетиката EVN България Електроснабдяване публикува уведомление, съдържащо списък с обектите, за които има налични неплатени задължения, свързани с доставката на електрическа енергия. Същото може да намерите [тук](#). Във всички случаи, в които клиент не е заплатил дължимите от него суми за пренесената му и доставена електрическа енергия, крайният снабдител известява оператора на електроразпределителната мрежа. Обръщаме внимание, че клиентите на крайните снабдители, които използват разпределителните мрежи при публично известни общи условия, заплащат всички мрежови услуги на крайния снабдител.

Ако Вашият доставчик е ДПИ или 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 България Електроснабдяване“ ЕАД осъществява своята дейност като краен снабдител при публично известни ОУ, които се одобряват от КЕВР. Всяка промяна изисква 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 доставчик.

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.

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 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 някои 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?

„ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД в качеството му на краен снабдител доставя електрическа енергия по цени, одобрени от КЕВР. Информацията 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 може да намерите на интернет страницата на КЕВР. „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД в качеството му на ДПИ и търговец доставя електрическа енергия по пазарни цени.

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 EVN 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 не ни е известно да е разработен подобен инструмент.

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

Мониторинг се извършва на всеки ценови регулаторен период от Комисията за енергийно и водно регулиране /КЕВР/ в случай че сте на регулиран пазар. На свободен пазар цените се договарят с изборния от Вас доставчик.

3.9 С какви опции за извършване на плащане разполагам?

За стопански потребители предлагаме няколко възможности за заплащане на дължимите суми за електроенергия:

- Директен дебит
- Платежно нареждане
- Интернет банкиране

Можете да платите задълженията си на [всички каси](#), които приемат плащания за EVN България на цялата територия, обслужвана от компанията, и в град София. Подробна информация е налична на сайта на дружеството: [начини на плащане](#).

Предлаганите възможности за заплащане на електроенергия за битови потребители 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;
- касово: касовите салони на Български пощи, касовите салони на Easy Pay в цялата страна и кеш-терминали на територията на цялата страна.

Подробна информация за всички начини на плащане е налична в интернет: [начини на плащане](#).

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 изборния 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 фактурата, издадена от ЕВН ЕС в съответствие с регламентираната периодичност на отчитане.

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 фигурират и в издадената Ви фактура. 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?

Цените на електрическата енергия за клиенти на крайния снабдител са регулирани и се определят от КЕВР. 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?

ЕВН ЕС в качеството му на краен снабдител се ръководи от Наредба № 1 от 14.03.2017г. за регулиране цените на електрическата енергия – Глава четвърта „Ред за утвърждаване, определяне и изменение на цени“. 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?

В случай че изберете друг доставчик е необходимо да уредите финансовите си задължения към предходния доставчик и едва тогава да прекратите договора, съгласно условията и възможностите, описани в него. 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](#).

4.3 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 Правилата за търговия с електрическа енергия. 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?

Възражение от доставчика Ви срещу смяната (най-често ако имате неизпълнени задължения по договора).

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

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 или ДПИ, 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 този случай доставката на електрическа енергия се осъществява от ДПИ в случай че обекта Ви е присъединен на СрН, за обекти на ниско напрежение Вашия доставчик е крайния снабдител.

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.

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 избора 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?

В този случай може да подадете писмено заявление до доставчика с цел договаряне на условията за разсрочено плащане на задълженията.

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 информацията относно спешните мерки?

Информацията 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?

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; качествено 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.

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?

Може да се обърнете към регионалното звено на Комисията 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?

В този случай може да подадете 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 потърсите на телефон: 0700 1 7777.

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?

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, 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 обосновават 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 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.