

КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЯ

Настоящата информация е изготвена от „ЕВН България Топлофикация“ 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. Кои организации или органи в моя регион могат да ми помогнат да разбера повече за смяната на доставчик на електрическа енергия? Не е относим към дейността на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД

2. Какви са правата ми като потребител на топлинна енергия

Уредени са в [Общите условия /ОУ/ за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД](#) на потребители в гр. Пловдив в [Общите условия/ОУ/ за продажба на топлинна енергия от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД](#) на потребители за стопански нужди в гр.Пловдив, одобрени от КЕВР, на основание Закона за енергетиката (ЗЕ), в съответствие с Търговския закон (ТЗ). Същите са поместени на сайта на дружеството: www.evn.bg

3. Къде да отида за да разбера повече за начините за плащане?

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

- 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 топлинна енергия за битови потребители са:

- безкасово: на www.evn.bg – онлайн плащане с карта чрез [EVN Онлайн плус](#);
- 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](#).

4. От каква информация се нуждаем, за да съпоставя алтернативни оферти за доставка на топлинна енергия?

Съгласно чл. 43, ал. 2 от ЗЕ, единствено „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД притежава лицензия за пренос на топлинна енергия за обособената територия на гр. Пловдив. Предвид това обстоятелство, дружеството доставя топлинна енергия на своите клиенти по регулирани цени, определени от КЕВР. Подробна информация е налична на интернет страницата на [дружеството](#).

5. Каква информация трябва да бъде предоставена във фактурата ми?

Съдържанието на фактурите, издавани от дружеството, отговарят на изискванията на Закона за счетоводството и Закона за ДДС, като в справочната си част съдържат и информация, относно

дяловото разпределение на топлинната енергия за съответния имот, извършено, съгласно изискванията на Наредба № 16-334 за топлоснабдяването.

6. Къде мога да потърся, 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 от други неправителствени организации, работещи по темата за енергийна ефективност.

7. Кой отговаря за защитата на потребителите в моя регион?

Комисия за защита на потребителите (КЗП) е специализиран държавен орган, прилагащ законодателството за защита на потребителите в България и осъществяващ административен контрол върху целия вътрешен пазар. За улеснение на гражданите, КЗП е създала свои регионални центрове, като този в гр. Пловдив, се намира на ул. „Васил Левски“ № 50 . Повече информация може да намерите на интернет страницата на [КЗП](#). Други потребителски организации са: Федерация на потребителите в България и Активни потребители.

8. Как да разбера горивния микс в потреблението ми на енергия?

„ЕВН България Топлофикация“ ЕАД използва източник на енергия – природен газ.

9. Какви други източници на енергия се използват от доставчици в моя регион?

На лицензионната територия на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД гр.Пловдив се използват различни източници на енергия, включително електрическа енергия, твърди и течни горива.

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"? Не е относим към дейността на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД

11. ДОГОВОРИ И ФАКТУРИРАНЕ

Въпроси

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

[Фактурата](#), съдържа информация за дяловото разпределение на доставената топлинна енергия в съответния имот, цена за услугата дялово разпределение, цена за доставената енергия, общата дължима сума и дължимия данък върху добавената стойност.

12. 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 топлинна енергия - „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД. В случай че не сте удовлетворен от отговора, може да потърсите повече информация в секторния регулатор на интернет страницата на [КЕВР](#).

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

Информацията се предоставя ежемесечно във фактурите за топлинна енергия. За битовите клиенти е предоставена възможност за следене на действителното им потребление на топлинна енергия чрез онлайн платформата на дружеството: [EVN Онлайн плус](#). Отделно от това дружеството предлага и платена услуга, която се предоставя при писмено поискване от страна на клиента.

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

Информация, която е необходима е цената на доставката на топлинна енергия. „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД предлага на клиентите си висока сигурност на снабдяването и обслужване при регулирани цени на топлинната енергия. Повече информация може да намерите на интернет страниците на :

- [„ЕВН България Топлофикация“ ЕАД](#)
- [Комисията за енергийно и водно регулиране](#)

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

Пълна информация за цената, по която „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД предлага топлинна енергия, е налична на [сайта](#) или в [офисите](#) на дружеството в гр. Пловдив.

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

Съгласно ЗЕ „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД осъществява своята дейност при публично известни Общи условия (ОУ), които се изготвят от дружеството и се одобряват от Комисия за енергийно и водно регулиране. ОУ се публикуват на страницата на Дружеството в интернет и се предоставят в центровете за работа с клиентите на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД през целия период на дейността на дружеството. В момента са действащи [Общите условия /ОУ/ за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД](#) на потребители в гр. Пловдив и [Общите условия/ОУ/ за продажба на топлинна енергия от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД](#) на потребители за стопански нужди в гр.Пловдив, одобрени от ДКЕВР(сега КЕВР) през 2007г.

17. 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?**

Посочените случаи не са основание за прекратяване на действието на ОУ за продажба на топлинна енергия. Условието за прекратяване на договора са описани в ЗЕ, в индивидуалния договор с клиента /за небитови клиенти/, както и в ОУ на дружеството /за битови клиенти/. Потребителят на топлинна енергия е длъжен да уведоми писмено дружеството в 30 (тридесет) дневен срок за всяка настъпила промяна на подадените от него данни и обстоятелства, отнасящи се, но неизчерпващи се с име, адрес, собственост на обекта, промяна предназначението на обекта (стопански/битов), наложени временни ограничения върху ползването на обекта, договори за отдаване под наем или учредени вещни права на ползване.

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

От ЗЕ и съдържанието на договорите на съответните доставчици.

19. Имам ли право да прекратя договора си, ако

- **цената се промени?**

- **се премества на друго място?**

Условията за прекратяване на договора са регламентирани в ЗЕ и са описани в индивидуалния договор с клиента /за небитови клиенти/ и ОУ на дружеството /за битови клиенти/. Потребителят на топлинна енергия е длъжен да уведоми писмено дружеството в 30 (тридесет) дневен срок за всяка настъпила промяна на подадените от него данни и обстоятелства, отнасящи се, но неизчерпващи се с име, адрес, собственост на обекта, промяна предназначението на обекта (стопански/битов), наложени временни ограничения върху ползването на обекта, договори за отдаване под наем или учредени вещни права на ползване.

20. Сменил/преминал съм към друг доставчик. Трябва ли все още да плащам сметките си за стария адрес/идващи от предишния ми доставчик? Не е относим към дейността на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД

21. 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 „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД и клиентите се решават по пътя на преговорите. „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД приема и завежда жалби и сигнали в EVN Офиси, на адреса за кореспонденция, както и на електронен адрес: info@evn.bg. Жалбата се разглежда и се изпраща отговор в срок до 30 (тридесет) дни от постъпването ѝ. В случай че не е удовлетворен, клиентът има право да подаде жалба до КЕВР, КЗП или Омбудсман на Република България или да се обърне към съответния компетентен съд.

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

Да, има регламентирано качество на доставката на топлинна енергия. Информация е налична в ОУ за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД на потребители в гр. Пловдив и в ОУ за продажба на топлинна енергия от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД на потребители за стопански нужди в гр. Пловдив.

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

Купувачите са длъжни да заплащат месечните дължими суми за топлинна енергия и сума за услугата дялово разпределение за топлинна енергия в 30 (тридесет) дневен срок след изтичане на периода, за който се отнасят. При неизпълнение в срок на задълженията, купувачите заплащат на продавача обезщетение в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащането на топлинната енергия. В случай че дължимите суми за топлинна енергия не бъдат заплатени за срок повече от два месеца, след определения срок за плащане и след изявено писмено съгласие /по образец/ от страна на клиента, „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД има право да спре топλοςнабдяването на отделен имот след предварително писмено предупреждение.

24. 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 Топлофикация“ ЕАД осъществява своята дейност при публично известни ОУ, които се одобряват от КЕВР и влизат в сила, без да е необходимо тяхното изрично приемане от страна на клиентите. Съгласно българското законодателство, има специална процедура за промяна на ОУ, която включва публично обсъждане и одобрение от Комисията.

12. ЦЕНИ, ТАРИФИ И МОНИТОРИНГ

Въпроси

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

Цената на топлинната енергия е обявена в сайта на ЕВН България Топлофикация“ ЕАД, пределната цена е определена с решение на КЕВР. Допълнително се заплаща за услугата „дялово разпределение“. На страницата на дружеството може да се запознаете с [примерна фактура за топлинна енергия](#).

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

Информацията е определена, съгласно ОУ за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД на потребители в град Пловдив и се предоставя като информация към фактурите. Консумираната топлинна енергия се фактурира ежемесечно и се изчислява според избрания от клиента (или Общо събрание – за сгради етажна собственост) начин на отчитане от търговец за дялово разпределение (ТДР):

- реално отчетена топлинна енергия (дистанционен отчет);
- прогнозно количество топлинна енергия, на базата на процентния дял на консумацията на Вашия имот от общата консумация на сградата през предходния отоплителен сезон;
- платената сума за консумирана топлинна енергия на имота от предходната година - разделена на равни месечни вноски.

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

Правилата са регламентирани в Наредба № 16-334 за топлоснабдяване и Приложението към чл. 61, ал. 1 от тази Наредба - Методика за дялово разпределение на топлинната енергия в сгради - етажна собственост.

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

При присъединяване към топлопреносната мрежа се заплаща цена за присъединяване, съобразно присъединената мощност. Информация е налична на сайта на [дружеството](#).

29. Как мога да съпоставя различни 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 Топлофикация“ ЕАД доставя топлинна енергия на своите клиенти по цени, одобрени от КЕВР. Дружеството няма право да продава на по-високи от утвърдените от КЕВР цени. Актуалните цени на топлинната енергия са публикувани на интернет страницата на [дружеството](#).

30. Откъде мога да получа достъп до електронен ценови калкулатор? Не е относим към дейността на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД

31. Откъде да намеря инструмент, който ми помага при сравняване на различни оферти за доставка? Не е относим към дейността на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД

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

Мониторинг се извършва на всеки ценови регулаторен период от КЕВР.

33. С какви опции за плащане разполагам?

За стопански потребители предлагаме няколко възможности за плащане на дължимите суми за топлинна енергия:

- 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 топлинна енергия за битови потребители са:

- безкасово: на www.evn.bg – онлайн плащане с карта чрез [EVN Онлайн плус](#);
- 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](#).

34. 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 топлинната енергия са регулирани и се определят от КЕВР.

35. 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?

Измерването на потреблението на топлинна енергия в имот/апартамент се извършва чрез индивидуален топломер, монтиран на входа на имота при инсталации от хоризонтален тип или чрез общ топломер в абонатната станция при инсталации от вертикален тип. При този тип инсталации /вертикален тип/, съгласно ЗЕ, разпределението на измерената топлинна енергия се извършва чрез система за дялово разпределение. Услугата се извършва от т.нар. топлинни счетоводители чрез монтиране на индивидуални разпределителни устройства /ИРУ/ върху всяко отоплително тяло. Уредите за измерване на топлинна енергия (топломери) са собственост на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД и се определят от дружеството, а индивидуалните разпределителни устройства в имоти с вертикална инсталация са собственост на клиентите и видът им се определя колективно от общо събрание на сграда етажна собственост /СЕС/, съгласно ЗЕ и Наредба № 16-334 за топлоснабдяването.

36. Има ли определен максимален срок, през който моят доставчик трябва да ми предостави информация за действителното потребление на газ и/или електроенергия? Не е отнормим към дейността на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД

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

Общият топломер, намиращ се в абонатната станция се отчита ежемесечно. При инсталации от вертикален тип, където се използват ИРУ, всяка СЕС избира с решение на етажните собственици метода и периодичността на отчет на уредите. Решението за избор или промяна на начинът на отчитане се взема на общо събрание. Изборът може да бъде между следните видове отчет – месечен (дистанционен или визуален, според вида на уредите) и сезонен отчет.

38. 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?

Цената на топлинната енергия се определя и променя от КЕВР за регулаторен период, при съществено изменение на цените на енергоносители се извършва служебна промяна на цената на

топлинната енергия от КЕВР.

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

Съгласно Наредба №5 /23.01.2014г за регулиране на цените на топлинна енергия, КЕВР излиза с решение след подадено предложение от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД за следващия регулаторен период, който е една година. КЕВР може да измени цените на топлинната енергия по време на ценовия период, в случай че е налице изменение на цените на природния газ и/или другите променливи разходи, което води до необходимост от изменение на утвърдените ценообразуващи елементи.

13. СВОБОДЕН ИЗБОР НА ДОСТАВЧИК-Въпросите, не са относими към дейността на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД

Въпроси

40. **Кои са действащите доставчици в моя регион?**
41. **Как мога да прекратя моя договор и премина към нов доставчик?**
42. **Какви са минималните общи условия за прекратяване в случай на смяна?**
43. **Открих по-интересна оферта за доставка на енергия и съм решил да сменя доставчика. Кой се грижи за документите?**
44. **При смяната на доставчик съществува ли риск от прекъсване?**
45. **Какви причини биха могли да ме спрат да сменя доставчика си?**
46. **Има ли ситуации, които биха могли да ми попречат да премина към нов доставчик без санкции?**
47. **Колко ще ми струва да сменя доставчика си?**
48. **Каква е максималната продължителност, през която доставчикът може да обвърже клиента за договореното?**
49. **Към кого трябва да се обърна, ако считам, че съм бил неправомерно таксуван за смяната на доставчик?**

14. ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ КЪМ МРЕЖАТА

Въпроси

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

Можете да се обърнете към най-удобния за Вас офис за обслужване на клиенти в Пловдив, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат. Информация може да получите и от интернет страницата на [дружеството](#).

51. Трябва ли да подписа договор и с кой да го сключа?

Законът за енергетиката и Наредба № 16-334 за топлоснабдяване предвиждат сключването на предварителен и окончателен договор за присъединяване към топлопреносната мрежа. Това се извършва след изпълнението на условията, предвидени в Закона за енергетиката и Наредба № 16-334 за топлоснабдяването.

52. Как да разбера кой е моят доставчик?

Лицензиран доставчик на топлинна енергия за гр.Пловдив е „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД.

53. 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?

Топлинната енергия се доставя при публично известни Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД на потребители в град Пловдив, одобрени от КЕВР в съответствие с ЗЕ. Продажбата на топлинна енергия от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД на потребители, извършващи стопанска дейност и ползващи топлинна енергия за стопански нужди се извършва въз основа на писмен договор при „Общи условия“.

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

Законът за енергетиката и Наредба № 16-334 за топлоснабдяване предвиждат сключването на предварителен и окончателен договор за присъединяване към топлопреносната мрежа. Това се извършва след изпълнението на условията, предвидени в Закона за енергетиката и Наредба № 16-334 за топлоснабдяването. Подробна информация е налична на сайта на [дружеството](#).

55. 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?

За прекъсване на доставките на топлинна енергия и технически проблеми се информира оператора на топлопреносната мрежа, който за потребителите в град Пловдив е „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД, на денонощен телефон 0700 1 7898.

56. Кой носи отговорност за повреди, настъпили в домакинството ми поради прекъсване на услугата?

Отговорността при настъпили повреди е на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД, като същата възниква и се осъществява при реда и клаузите на [Общите условия /ОУ/ за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД](#) на потребители в град Пловдив, публикувани на сайта на [дружеството](#).

57. 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?

Чрез подаване на писмено заявление в офис на дружеството и договаряне на условията за разсрочено плащане на задълженията.

58. Какво ще се случи, ако моят доставчик преустанови дейността си? Кой е моят доставчик от последна инстанция? Не е относим към дейността на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД

59. 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?

На денонощния телефон 0700 1 7898, в сайта на дружеството или на телефон, посочен в сайта на Министерството на енергетиката.

15. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Въпроси

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

Спорове между „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД и клиентите се решават по пътя на преговорите.

EVN TP приема и завежда сигнали и жалби в EVN Офиси, на адреса 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 постъпването им. В случай че не е удовлетворен, клиентът има право да подаде жалба до КЕВР или Министерство на енергетиката спрямо компетенциите им:

- Жалби, свързани с: изпълнението на изискванията за техническото състояние и експлоатацията на обектите; прилагането на реда и техническите условия за топлоснабдяване; прекратяване на топлоподаването и прилагане на дяловото разпределение на топлинна енергия, несъгласие с фактурираната топлинна енергия, са от компетентността на Министерство на енергетиката;
- Жалби, свързани с изпълнението на изискванията за сигурност на доставките на топлинна енергия, се разглеждат от КЕВР.

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

61. Използва ли моят доставчик омбудсман?

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

62. 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?

Можете да се обърнете към КЕВР, КЗП или Омбудсман на Република България.

63. Какви са мерките на местно ниво за защита на потребителите на топлинна енергия? 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.

16. ПРЕДСТАВИТЕЛСТВО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Въпрос

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

Комисия за защита на потребителите, Районна дирекция – Пловдив, Адрес: кв. "Кършияка", ул. "Васил Левски" № 50, тел. 032/631778.

65. 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.

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

Комисията за защита на конкуренцията.

17. СОЦИАЛНИ МЕРКИ

Въпроси

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

„ЕВН България Топлофикация“ ЕАД има право да спре топлоснабдяването на отделен имот след предварително писмено предупреждение, съгласно Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД на потребители в гр. Пловдив и Общите условия за продажба на топлинна енергия от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД на потребители за стопански нужди в гр. Пловдив. Освен преустановяване на топлоснабдяването, ЗЕ предвижда, че за събиране на своите вземания за доставена топлинна енергия, независимо от техния размер, дружеството може да подаде в съда заявление за издаване на заповед за изпълнение по чл. 410, ал. 1 от Гражданския процесуален кодекс.

68. Как може да не бъде прекъснат, ако не мога да платя сметката си?

Дружеството предлага възможност за разсрочено плащане на клиенти, отговарящи на определени критерии. За разглеждане на конкретната възможност, е необходимо клиентът да подаде писмено искане за разсрочено плащане в офис на дружеството.

69. Какво да направя, ако съм прекъснат?

Необходимо е да се обърнете към „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД за изясняване на случая.

70. 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.

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

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

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

За да редуцирате сметките си за топлинна енергия може да предприемете мерки за подобряване на [енергийна ефективност](#) на жилището Ви.

73. 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.

74. 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.

18. НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ

75. 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>.

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.

76. 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>.

77. 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.

78. С кого трябва да говоря, ако смятам, че съм прехвърлен към друг доставчик против волята ми? Не е относим към дейността на „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД