КОНТРОЛЕН СПИСЪК НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

Настоящият контролен списък е изготвен от „Веолия Енерджи Варна" ЕАД въз основа на контролен списък, приет от Европейската Комисия, в изпълнение на чл. 38б, ал. 4 от Закона за енергетиката, във връзка с чл. 123, ал. 3, т.8 от Наредба за лицензиране на дейностите в енергетиката и съдържа практическа информация за правата на клиентите на дружеството.

I. ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА ИНФОРМИРАНЕ

ВЪПРОСИ:

1. Какви са правата ми като потребител на топлина енергия?

Уредени са в Общите условия за продажбата на топлинна енергия за битови нужди между "Веолия Енерджи Варна" ЕАД и клиенти на топлинна енергия, присъединени към топлопреносната мрежа на територията на град Варна, одобрени от КЕВР на основание на Закона за енергетиката, в съответствие с Наредбата за топлоснабдяването Е-РД-04-1/12.03.2020 г. и Търговския закон (ТЗ).

Достъпни са на сайта на дружеството www.energy-varna.bg и на интернет страницата на КЕВР www.dker.bg. Могат да бъдат предоставени на място в клиентския център на дружеството на адрес гр. Варна, бул. „Янош Хуняди“ №5 всеки работен ден от 08.00-17.00 ч.

2. Къде мога да намеря повече информация за начините на плащане?

Подробна информация за клиентите на топлинна енергия относно всички начини на плащане е налична:

- ✓ на интернет страницата www.energy-varna.bg;
- ✓ в клиентския център на дружеството на адрес гр. Варна, бул. „Янош Хуняди“ № 5;
- ✓ на националната безплатна телефонна линия 0800 14 448.

Задълженията за топлинна енергия могат да бъдат заплатени:

- ✓ В касовите салони на „Изипей“ АД и „Фаст Пей“ ХД АД на територията на цялата страна;
- ✓ Безкасово през системата на ePay.bg, чрез директен дебит, през системата на Транскарт Файненшъл Сървисис АД;
- ✓ По банков път по една от банковите сметки на „Веолия Енерджи Варна“ЕАД;

3. От каква друга информация се нуждая относно доставката на топлинна енергия?

Съгласно чл. 43, ал. 2 от ЗЕ, „Веолия Енерджи Варна "ЕАД притежава лицензия за пренос на топлинна енергия на обособената територия на град Варна и доставя топлинна

енергия на своите клиенти по регулирана цена, утвърдена от КЕВР. Подробна информация е налична на сайта на дружеството, където е публикуван и актуален ценоразпис на други, допълнителни услуги предлагани от дружеството.

4. Каква информация трябва да знам за формиране на сметката ми?

Необходимата информация се съдържа в месечната фактура и приложението към нея, където в елементи на сметката са посочени отчети на средствата за търговско мерене в абонатната станция и дялово разпределение на имота, както и параметри, определящи количеството топлинна енергия за остойностяване за обекта. Във фактурата се предоставят данни за извършени други услуги (технически, дялово разпределение), приложени търговски отстъпки, корекции и просрочени задължения. Топлинната енергия за имота е изчислена по Методика за дялово разпределение, от Приложение към чл. 61 ал. 1 към Наредба за топлоснабдяването Е-РД-04-1/12.03.2020 г.

Съдържанието на фактурата отговаря на изискванията на Закона за счетоводството и на Закона за ДДС.

Всички фактури на хартиен носител се изпращат чрез лицензиран пощенски оператор на адреса на топлофицирания имот или на изрично посочен от клиент друг адрес за кореспонденция. В случаите на деклариран отказ от получаване на месечна фактура на хартиен носител, фактурите се изпращат на предоставен от клиентите имейл адрес.

5. Къде мога да намеря повече информация за програмата за енергийна ефективност в моята област?

На интернет страницата на дружеството можете да се информирате за възможностите за енергийна ефективност на Вашия дом. Подробна информация има и на страницата на Община Варна – https://www.varna.bg/, на Агенцията за устойчиво енергийно развитие на адрес – https://www.seea.government.bg/bg/, както и в Закона за енергийната ефективност.

6. Кой е отговорен за защита на потребителите в моята област?

- Комисия за защита на потребителите, звено гр. Варна, адрес: гр. Варна, бул."Владислав Варненчик" №112, ет.4, тел. +35952 603 778, www.kzp.bg;

- Федерация на потребителите в България, София 1303, ул. "Стефан Стамболов" № 35 А, ет. 1, Интернет страница www.potrebiteli-bg.org, тел. 02/833 32 85.

7. Как да разбера от какво гориво е произведена консумираната от мен топлинна енергия?

Горивото е природен газ, а произведената топлинна енергия е от комбинирано производство на електрическа и топлинна енергия.

II. ДОГОВОРИ И ЗАПЛАЩАНЕ.

ВЪПРОСИ:

8. Какъв договор сключвам с топлофикационното предприятие?

Търговските отношения между клиентите в сграда етажна собственост и топлофикационното дружество се основават на Общи условия, одобрени от Комисия за енергийно и водно регулиране.

9. Каква е минималната информация, която моят доставчик е длъжен да ми предостави?

Съдържанието на фактурите отговаря на изискванията на Закона за счетоводството и Закона за ДДС. Минималната информация, която "Веолия Енерджи Варна" ЕАД е длъжна да предостави е регламентирана в Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди между "Веолия Енерджи Варна" ЕАД и клиенти на топлинна енергия, в раздел „Цени и плащане на топлинната енергия и услугата дялово разпределение".

10. Към кого да се обърна, ако сметката (фактурата) ми не съдържа минималните изисквания, наложени от европейското законодателство?

Към "Веолия Енерджи Варна" ЕАД, чрез подаване на сигнал по реда на Общите условия.

В случай на неудовлетвореност от отговора може да се търси комуникация до Комисия за защита на потребителите/КЗП/, Министерство на енергетиката /МЕ/, Комисия за енергийно и водно регулиране /КЕВР/.

11. Къде мога да получа информация за реалното ми потребление за даден период: година, месец?

В месечната фактура или изравнителната сметка.

12. След като договорът с топлофикационното предприятие Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди между "Веолия Енерджи Варна" ЕАД и клиенти на топлинна енергия е в сила, как да получа пълна информация за своите права и задължения?

От сайта на дружеството www.energy-varna.bg и на интернет страницата на КЕВР www.dker.bg. Могат да бъдат предоставени на място в клиентския център на дружеството на адрес гр. Варна, бул. „Янош Хуняди" №5 всеки работен ден от 08.00-17.00 ч.

12. Как мога да подам жалба към моя доставчик? Как се отговаря на жалби и спорове в моя район? Към кого мога да се обръщам за безплатна помощ?

Към "Веолия Енерджи Варна", ЕАД чрез подаване на сигнал по реда на Общите условия по приетите и оповестени канали за комуникация с дружеството.

В случай на неудовлетвореност от отговора, клентът може да се обърне към Комисия за защита на потребителите/КЗП/, Министерство на енергетиката /МЕ/, Комисия за енергийно и водно регулиране /КЕВР/ и Омбудсман на Република България.

13. Има ли минимално ниво на качество на доставките? Имам ли право на обезщетение, ако предварително определеното качество на доставките не е изпълнено?

Да, има регламентирано качество на доставката на топлинна енергия. Информацията е налична в Общите условия за продажба на топлинна енергия в раздела за условия за качество на топлоснабдяването.

14. Какви стъпки трябва да направи доставчика, преди да ме изключи поради неплатени сметки?

“Веолия Енерджи Варна” ЕАД има право да спре временно топлоснабдяването след предварително 15 – дневно писмено предупреждение, връчено лично на клиента или изпратено с обратна разписка, когато клиентът не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия за срок повече от два месеца след определения срок за плащане.

15. Какви стъпки трябва да предприема, ако мисля, че договорните условия са променени без да съм подходящо предизвестен/а? С кого да се свържа?

“Веолия Енерджи Варна” ЕАД осъществява своята дейност при публично известни Общи условия, които се одобряват от КЕВР и влизат в сила без да е необходимо тяхното изрично приемане от страна на клиентите. Българската нормативна уредба е предвидила специална процедура за промяна на Общи условия, която включва и публично обсъждане.

III. ЦЕНИ, ТАРИФИ И МОНИТОРИНГ.

ВЪПРОСИ:

16. Как мога да направя разлика между цените, таксуване и тарифа на сметката си?

Цената на топлинната енергия е обявена в сайта на „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД. Тя се определя с решение на КЕВР. Допълнително се заплаща за услугата „дялово разпределение. На страницата на дружеството може да намерите утвърдената пределна цена на топлинната енергия и ценоразпис на допълнителните услуги, предоставяни от дружеството.

17. Каква информация трябва да получа от моя доставчик за начина на таксуване и формиране на цената на услугата?

Цената на топлинната енергия се определя от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) по предложение на топлофикационното дружество, след преглед на данните от стар и нов регулаторен период. “Веолия Енерджи Варна” ЕАД може да продава енергия на утвърдената пределна цена от КЕВР или на по-ниска от нея.

Актуалните цени на топлинната енергия са публикувани на интернет страницата на дружеството.

18. Какви са правилата за метода на изчисляване, които моя доставчик трябва да прилага?

Топлинната енергия за имот в сграда етажна собственост се изчислява по Методика за дялово разпределение, от Приложение към чл. 61 ал. 1 към Наредба за топлоснабдяването Е-РД-04-1/12.03.2020 г.

19. Ще бъда ли помолен за предплащане /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 интернет страницата на дружеството.

20. Има ли мониторинг на цените публикуван за моята област?

Цените се определят от Комисията за енергийно и водно регулиране, мониторинг се извършва на всеки ценови регулаторен период.

21. Какви са възможностите /опциите/ ми за плащане?

- ✓ В касовите салони на „Изипей“ АД и „Фаст Пей“ ХД АД на територията на цялата страна;
- ✓ Безкасово през системата на ePay.bg, чрез директен дебит, през системата на Транскарт Файненшъл Сървисис АД;
- ✓ По банков път по една от банковите сметки на „Веолия Енерджи Варна“ЕАД;

22. Има ли система от регулирани цени или на други форми на контрол на цените, прилагани в моя район? Имам ли право да получавам енергия на цена, определена от национален орган?

Цените на топлинната енергия са регулирани и се определят от КЕВР.

23. Към кого да се обърна, за да бъда снабден с устройство за измерване на потреблението? Имам ли право на избор на вида на устройството за измерване на потреблението?

Средствата за дялово разпределение на топлинната енергия за имот от сграда етажна собственост, които е необходимо да се монтират са:

- ✓ за отопление -индивидуални разпределители, монтирани върху всички отоплителни тела или индивидуалния топломери на входа на отоплителната система към имота;
- ✓ за битово горещо водоснабдяване - водомери за топла вода;

Средствата за дялово разпределение се одобряват от лицето по чл.139б (топлинния счетоводител), което е избрано с решение на общо събрание на етажната собственост.

24. Кога и как се отчита консумацията ми?

В частта от фактурата "Полезно за Вас" е посочена датата за отчет по график.

25. Има ли опасност от повишаване на цената на енергията през периода на договора? Има ли обществени мерки за намаляване на риска, от значително повишаване на цените по време на договора?

Цената на топлинната енергия се определя и променя от КЕВР за регулаторен период от една година, считано от 1 юли. При съществено изменение на цените на енергоносители се извършва служебна промяна на цената на топлинната енергия от КЕВР и за по-кратък период.

26. Каква е правната процедура на доставчика, да може да промени цената на доставените услуги?

Съгласно Наредба № 5/23.01.2014 г. за регулиране на цените на топлинна енергия, КЕВР излиза с решение след подадено предложение за следващия регулаторен период, който е една година. Новата цена се обявява по подходящ начин на интернет страницата на дружеството и в други средства за публично осведомяване.

IV. ЦЕНИ, ТАРИФИ И МОНИТОРИНГ

ВЪПРОСИ:

27. Към кого да се обърна, за да се присъединя към топлопреносната мрежа за първи път?

Посетете нашия клиентски център, където ще бъдете консултирани от нашите специалисти на място. Информация можете да намерите и на интернет стреаницата на дружеството.

28. Трябва ли да подпиша договор за присъединяване и с кого мога да подпиша такъв?

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.

29. Аз нямам официален договор за доставка на топлинна енергия. Кой доставчик е длъжен да ми предостави енергия срещу заплащане с или без официален договор?

Топлинната енергия се доставя при публично известни Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД на потребители в град Варна, одобрени от КЕВР в съответствие със ЗЕ.

30. Към кого да се обърна в случай на прекъсване на доставката на топлинна енергия? Към кого да се обърна, ако имам друг технически въпрос?

За прекъсване на доставките на топлинна енергия и технически проблеми се информира оператора на топлопреносната мрежа, който за потребителите в град Варна е „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД, на денонощен телефон 0800 14 448.

31. Кой носи отговорност за щетите, в случай на прекъсване на услугата в моя дом?

Отговорността при настъпили щети е „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД, като същата възниква и се осъществява при реда и клаузите на Общите условия /ОУ/ за продажба на топлинна енергия за битови нужди на потребителите на топлинна енергия в град Варна, публикувани на сайта на дружеството.

32. Ако имам временни финансови затруднения, как може да не бъде прекъсната доставката на топлинна енергия, която е от жизненоважно значение за отоплителните нужди на моето домакинство?

Можете да подадете писмено заявление в клиентския център на дружеството и да Ви бъде предложено договаряне на разсрочено изплащане на задълженията.

33. В случай на национално, регионално или друго бедствие, засягащо сериозно доставките на енергия, къде мога да получа информация относно предприетите мерки за възстановяване на нормалните доставки?

Денонощно на националната безплатна телефонна линия0800 14 448, във формата за контакт на сайта на дружеството, на имейл адрес clients.bg-veolia@veolia.com или на телефон, посочен в сайта на Министерството на енергетиката.

V. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

ВЪПРОСИ:

34. Къде мога да намеря повече информация за начина и реда за разглеждане жалби срещу доставчикът на енергийни услуги?

Жалби, сигнали и предложения се подават към центъра за обслужване на клиенти в административната сграда на дружеството; чрез куриер/поща на обявения адрес за кореспонденция гр. Варна, бул. „Янош Хуняди“№5, на националния безплатен телефон, 0800 14 448; чрез формата за контакти на www.energy-varna.bg или по електронен път на clients.bg-veolia@veolia.com „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД отговаря на всяка молба, жалба и сигнал, отговарящи на посочените в Общите условия изисквания и срок.

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

При необходимост може да се обърнете към можете да се обърнете към КЕВР, КЗП или Омбудсман на Република България.

VI. ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ВЪПРОСИ:

35. Кой е отговорен за защита на потребителите в моя район?

- Комисия за защита на потребителите, звено гр. Варна, адрес: гр. Варна, бул."Владислав Варненчик" №112, ет.4, тел. +35952 603 778, www.kzp.bg;

- Федерация на потребителите в България, София 1303, ул. "Стефан Стамболов" № 35 А, ет. 1, Интернет страница www.potrebiteli-bg.org, тел. 02/833 32 85.

36. Кой държавен орган е отговорен за насърчаване на справедлива и ефективна конкуренция?

Комисия за защита на конкуренцията.

VII. СОЦИАЛНИ МЕРКИ

ВЪПРОСИ:

37. Какво ще се случи, ако не съм платил навреме задълженията си към доставчика?

„Веолия Енерджи Варна“ ЕАД има право да спре топлоснабдяването на отделен имот след предварително писмено предупреждение, съгласно Общите условия. 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, както и да предприеме мерки за извънсъдебно събиране на дълговe по утвърдена вътрешна процедура на дружеството.

38. Как мога да избегна изключване, ако не мога да платя?

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.

39. Какво да направя, ако ми прекъснат доставките на топлинна енергия?

Отправете запитване към топлофикационното дружество за изясняване на случая.

40. Има ли правила за уязвими потребители прилагани в моя район? На какви критерии трябва да отговарям, за да бъда считан уязвим потребител?

Информация следва да се получи от Регионалната дирекция Социално подпомагане, районните кметства или Община Варна.

41. Каква подкрепа и защита на уязвим потребител мога да получа в моята област?

Информация следва да се получи от Регионалната дирекция Социално подпомагане, районните кметства или Община Варна.

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

За да намалите сметките си за топлинна енергия може да предприемете мерки за подобряване на енергийна ефективност на жилището Ви.

43. Към кого да се обърна, за да разбера за местните мерки за уязвимите потребител в моята област?

Информация следва да се получи от Регионалната дирекция Социално подпомагане, районните кметства или Община Варна.

44. Моят доход не позволява инвестиции 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.

VIII. НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ

ВЪПРОСИ:

45. 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.

46. 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.

47. 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.

48. 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. Ако реакцията на търговеца не Ви удовлетворява – можете да се обърнете към националния орган за защита на потребителите – КЗП.