

Контролен списък за потребителите на енергийни услуги

I. Информация за задължения.

Въпроси:

1. Какви са правата ми на потребител на топлинна енергия ?

Описани са в Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Габрово" ЕАД на Клиенти в град Габрово.

2. Къде да отида, за да науча повече за начините на плащане?

В сайта на дружеството – www.toplo-gb.com, в приемната на дружеството – гр. Габрово, ул. "Антим първи" № 7, тел. 066/805 975.

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

Необходимата информация се намира в Закон за енергетиката, Наредба 16-334 за топлоснабдяването, Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Габрово" ЕАД на клиенти в град Габрово и конкретни данни от фактурата и приложението към нея.

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

В Агенция за устойчиво енергийно развитие, гр. София, 1000, ул. "Екзарх Йосиф" №37/ул."Сердика" №11, тел: 02/915 4010, www.seea.government.bg в Закон за енергийна ефективност.

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

Комисия за защита на потребителите, звено гр. Габрово. Адрес: гр. Габрово, ул. "Брянска" № 30, ет. 4, стая 5, тел. 066/808 821.

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.

II. Договори и заплащане.

Въпроси:

6. Каква е минималната информация, която моя доставчик е длъжен да ми предостави?

Минималната информация, която "Топлофикация – Габрово" ЕАД е длъжна да предостави е регламент в Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Габрово" ЕАД на Клиенти в град Габрово. Информацията за фактурираните суми е посочена в чл. 30, ал. 3 от Общите условия.

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

Към топлофикационното предприятие, Комисия за защита на потребителите /КЗП/, Министерство на енергетиката /МЕ/, Комисия за енергийно и водно регулиране /КЕВР/.

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

В "Топлофикация – Габрово" ЕАД или фирмата за дялово разпределение, при писмено поискване. Информацията за месеци е прогнозна, ако не е издадена изравнителната сметка след края на отоплителния сезон.

9. След като договора с топлофикационното предприятие е в сила, как да получа пълната информация за своите права и задължения, включително общи условия?

От сайта на дружеството – www.toplo-gb.com или в приемната на дружеството – с писмено поискване.

10. 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?

Жалби се подават съгласно регламента в раздел “ IV. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ” от правилата за работа с клиенти на енергийни услуги. Изпращат се на електронния адрес www.toplo-gb.com или на хартиен носител в приемната на Дружеството.

11. 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 и право на обезщетение съгласно Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Габрово" ЕАД на Клиенти в град Габрово и нормите за проектиране на сгради.

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

Стъпките за изключване поради неплатени сметки са регламентирани в Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Габрово" ЕАД на клиенти в град Габрово.

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

Отправя се писмено заявление до топлопреносното предприятие, при неудовлетвореност от отговора – към Комисия за защита на потребителите, Министерство на енергетиката, Комисия за енергийно и водно регулиране.

III. Цени, тарифи и наблюдение(контрол)

Въпроси:

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

Цената на топлинната енергия е обявена в сайта на дружеството, пределната цена е определена с решение на КЕВР.

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

Информацията е определена съгласно Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Габрово" ЕАД на клиенти в град Габрово и се предоставя като информация към фактурите.

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

Правилата са регламентирани в Наредба 16-334 за топлоснабдяване и приложение към чл. 61 ал.1, Методика за дялово разпределение на топлинната енергия в сгради - етажна собственост.

17. Ще бъда ли помолен за предплащане (депозити) и такси за присъединяване? Как мога да разбера повече за тези подробности?

Заплаща се такса за присъединяване. Подробности могат да се получат при запитване в Приемната на Дружеството.

18. 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.

19. Какви са възможностите (опциите) ми за плащане?

Възможностите за плащане са в брой в приемната на дружеството, на разплащателни пунктове, по банков път по сметка, описана в сайта на Дружеството, както и чрез Easy – Pay.

20. 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.

21. 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?

Към фирмите за дялово разпределение - "Холидей и райзен" ЕООД, "Техем сървисис" ЕООД, "Нелбо" ЕАД, "Данувиус" ЕООД, "Бруната България" ООД, "Термостил систем" ЕООД. Вида на устройствата се определя колективно от общо събрание на СЕС съгласно Закона за енергетиката и Наредба 16-334 за топлоснабдяване.

22. Кога и как се отчита консумацията ми?

Консумацията се отчита ежемесечно, с търговски прибор топломер. Индивидуалното разпределение се извършва чрез индивидуален топломер, индивидуален разпределител и индивидуален водомер.

23. Има ли опасност от повишаване на цената на енергията през периода на договора ми? 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, при съществено изменение на цените на енергоносители се извършва служебна промяна на цената на топлинната енергия от КЕВР.

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

Съгласно Наредба №5 /23.01.2014г за регулиране на цените на топлинна енергия, КЕВР излиза с решение след подадено предложение за следващия регулаторен период, който е една година.

IV. Присъединяване към мрежата

Въпроси:

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

Към "Топлофикация – Габрово" ЕАД, приемна за абонати на адреси: ул. "Антим I" №7 и ул. „Младост” №1

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

Трябва на определен етап след изпълнени условия по Закона за енергетиката и Наредба 16-334 за топлоснабдяване.

27. Аз нямам официален договор за доставки на ТЕ. 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 "Топлофикация - Габрово" ЕАД на Клиенти в град Габрово, съгласно Закона за енергетиката, одобрени от КЕВР.

28. Към кого да се обърна, в случай на прекъсване на доставките 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, тел. 066/819 165.

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

Отговорността е описана в Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Габрово" ЕАД на Клиенти в град Габрово, публикувани в сайта на Дружеството.

30. Ако имам временни финансови затруднения, как може да не бъдат прекъснати доставките на енергия, които са от жизненоважно значение за отоплителни нужди на моето домакинство?

Чрез подаване на писмено заявление и извършване на договаряне на условията за разсрочено плащане на задълженията.

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

При оператора на топлопреносната мрежа и в сайта на дружеството или на телефон посочен в сайта на Министерството на енергетиката.

V. Разглеждане на жалби

Въпроси:

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

Информация може да намерите в Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Габрово" ЕАД на Клиенти в град Габрово и Правилата за работа с клиенти.

VI. Защита на потребителите

Въпроси:

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

Комисия за защита на потребителите, звено гр. Габрово. Адрес: гр. Габрово, ул. "Брянска" № 30, ет. 4, стая 5, тел. 066/808 821.

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

Комисия за защита на конкуренцията.

VII. Социални мерки

Въпроси:

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

Писмено информиране за договаряне, прекъсване, съгласно Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Габрово" ЕАД на Клиенти в град Габрово.

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

Чрез договаряне за разсрочване на задълженията и сключване на договор в приемната за клиенти, ул. "Антим първи" № 7.

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

Запитване към топлофикационното дружество за изясняване на случая.

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

Мерки за енергийна ефективност, свързани с цялата сграда. С оптимизиране на ползването на отопление с технически средства – термовентили и регулатори.

VIII. Нелоялни търговски практики

Въпроси:

39. Какво мога да направя в случай на нелоялни практики?

Можете да се обърнете към Комисията за защита на конкуренцията.

40. Към кого да се обърна, ако мисля, че съм бил присъединен против волята ми?

Към Топлофикационното дружество, Министерство на енергетиката. Контрол по изпълнение на Закона за енергетиката се извършва от Министъра на енергетиката.