

КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЯ

Настоящата информация е изготвена от „Електроразпределение Юг“ 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

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

Отговорен за смяната на доставчик е операторът на електрическата мрежа, към която е присъединен Вашият обект – най-често това е операторът на разпределителната електрическа мрежа. На територията на Република България има четири такива оператора – „Електроразпределение Юг“ ЕАД (за областите Бургас, Кърджали, Пазарджик, Пловдив, Сливен, Смолян, Стара Загора, Хасково и Ямбол), „ЧЕЗ Разпределение България“ АД (за областите София-град, София област, Благоевград, Кюстендил, Перник, Плевен, Ловеч, Монтана, Враца, Видин), „Електроразпределение Север“ АД (за областите Варна, Велико Търново, Габрово, Добрич, Разград, Русе, Силистра, Търговище и Шумен) и „Електроразпределение Златни пясъци“ ЕАД (за обособената територия на к.к. „Златни пясъци“).

1.2 Какви са правата ми като потребител на електроенергия?

Настоящият контролен списък Ви дава информация за много от въпросите за правата Ви като потребител. Правата са описани в Закона за енергетика /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?

Клиентите на ЕР Юг, които са на регулиран пазар (снабдяват се с електрическа енергия от краен снабдител или от ДПИ), заплащат мрежовите компоненти в цената на електрическата енергия заедно с консумираното количество електрическа енергия към „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД. Съответно за информация относно стойности на фактури, начини и срокове за плащане следва да се обърнат към „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД.

Клиентите на ЕР Юг на свободен пазар, които **имат сключен договор за комбинирани услуги** с доставчик на електрическа енергия, заплащат консумираното количество електроенергия и мрежовите услуги на доставчика на електрическа енергия по начина, предвиден в договора.

Клиентите на Електроразпределение Юг на свободен пазар, които **нямат сключен договор** за комбинирани услуги с доставчик на електрическа енергия, заплащат на Електроразпределение Юг мрежовите услуги по някой от следните безкасови начини:

- Директен дебит
- Платежно нареждане
- Интернет банкиране

1.4 От каква информация се нуждая, за да ми позволи да направя оценка на алтернативни оферти за доставка?

Не е относим към дейността на дружеството.

1.5 Каква информация трябва да бъде предоставена във фактурата ми?

Издадените от "Електроразпределение Юг" ЕАД (ЕР Юг) фактури съдържат следните задължителни реквизити, съгласно действащото законодателство: номер на измервателния уред, количеството електрическа енергия за отчетния период, продължителност на периода, цената за разпределение, дължимата сума за отчетения пренос на електрическа енергия през разпределителната мрежа, акциза и дължимия данък върху добавената стойност (ДДС), друга информация в зависимост от извършената услуга.

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

На интернет страницата на [Агенцията за устойчиво енергийно развитие /АУЕР/](#), както и от други неправителствени организации и търговски дружества, 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. За улеснение на гражданите, КЗП е създадала 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.

1.8 Как да разбера горивния състав в потреблението ми на електроенергия?

Не е относим към дейността на дружеството

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

Не е относим към дейността на дружеството

1.10 Как мога да разбера какви източници на енергия се използват и дали е вярно твърдението на моя доставчик, че електроенергия му или части от нея са "зелени"?

Не е относим към дейността на дружеството

2 ДОГОВОРИ И ФАКТУРИРАНЕ

Въпроси

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

Издадените от ЕР Юг фактури съдържат следните задължителни реквизити, съгласно действащото законодателство: номер на измервателния уред, количеството електрическа енергия за отчетния период, продължителност на периода, цената за разпределение, дължимата сума за отчетения пренос на електрическа енергия през разпределителната мрежа, акциза и дължимия данък върху добавената стойност (ДДС), друга информация в зависимост от извършената услуга.

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

Можете да се обърнете към избраният от Вас доставчик. 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. Отделно от това, 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?

Не е относим към дейността на дружеството

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

Не е относим към дейността на дружеството

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

Съгласно ЗЕ „Електроразпределение Юг“ ЕАД осъществява своята дейност при публично известни [Общи условия](#). Тези общи условия се изготвят от дружеството и се одобряват от Комисията за енергийно и водно регулиране.

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

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

Условията за прекратяване на договора са описани в ОУ на дружеството.

Доколкото не е договорено друго, договора за ползване на мрежата се сключва за неограничено

време. Той може да се прекрати от Клиента в края на всеки календарен месец с писмено предизвестие. При това трябва да се спази срокът на предизвестие, възлизащ на един месец.

- Ако Клиентът се премести да живее на друго място, то той има правото да прекрати договора за ползване на мрежата в края на всеки календарен месец. При това той трябва да спази срока на писменото предизвестие, който в този случай е две седмици.
- Ако Клиентът се премести да живее на друго място или преустанови ползването на мрежови услуги, но не е прекратил договора, ЕР Юг може по всяко време да обяви договора за прекратен. До тогава Клиентът трябва да изпълнява задълженията си по договора.

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

Не е относим към дейността на дружеството

2.9 Имам ли право да прекратя договора си, ако

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

Цените за мрежови услуги са регулирани и определени от КЕВР. Доколкото не е договорено друго, договорът за ползване на мрежата се сключва за неограничено време. Ако Клиентът се премести да живее на друго място, то той има правото да прекрати договора за ползване на мрежата в края на всеки календарен месец. При това той трябва да спази срока на писменото предизвестие, който в този случай е две седмици.

2.10 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 дружеството

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 ЕР Юг и клиентите се решават по пътя на преговорите. Ако това се окаже невъзможно – по предвидения в закона и Общите условия на Дружеството ред, ЕР Юг приема и завежда жалби и сигнали в клиентските офиси, на адреса за кореспонденция, както и на електронен адрес: info@elyug.bg. Жалбата се разглежда и се изпраща отговор в срок до 30 (тридесет) дни от датата на получаването 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.

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

„Електроразпределение Юг“ ЕАД снабдява своите клиенти с електрическа енергия, с показатели за качество, приети от КЕВР, които са приложение към Общи условия на дружеството. Ако считате, че е налице отклонение в качеството на доставките, може да подадете жалба до електроразпределителното дружество.

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

Не е относим към дейността на дружеството.

Необходимо е да се обърнете към Вашия доставчик на електрическа енергия.

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?

„Електроразпределение Юг“ ЕАД осъществява своята дейност при публично известни ОУ, които се одобряват от КЕВР и са налични на интернет страницата на дружеството. Всяка промяна изисква публично обсъждане и одобрение от Комисията.

3 ЦЕНИ, ТАРИФИ И МОНИТОРИНГ

Въпроси

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

Цените на мрежовите компоненти са одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране; В зависимост от годишния сезон, часовите граници за отчитане на консумираната енергия по различни тарифи се променят. Началните и крайните часове на тарифните зони са определени с Решение № Ц – 002 на ДКЕВР от 29.03.2002 г., в сила от 01.04.2002г. и са единни за страната.

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

Не е относим към дейността на дружеството

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

Не е относим към дейността на дружеството

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

Детайлно описание на процеса по присъединяване на обект на клиент към електроразпределителната мрежа на следния [линк](#).

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?

Не е относим към дейността на дружеството

3.6 Откъде мога да получа достъп до електронен ценови калкулатор?

Не е относим към дейността на дружеството

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

Не е относим към дейността на дружеството

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

Мониторинг се извършва на всеки ценови регулаторен период от Комисията.

3.9 С какви опции за извършване на плащане разполагам?

- Клиентите на ЕР Юг на регулиран пазар заплащат мрежовите услуги заедно с консумираното количество електрическа енергия към крайния снабдител или ДПИ. Съответно за информация относно стойности на фактури, начини и срокове за плащане следва да се обърнат към „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД (www.evn.bg).
- Небитовите клиенти на ЕР Юг на свободен пазар /клиенти с обекти с почасово измерване/, които имат сключен договор за комбинирани услуги с доставчик на електрическа енергия, заплащат консумираното количество електроенергия и мрежовите услуги на доставчика на електрическа енергия по начина, предвиден в договора.
- Небитовите клиенти на ЕР Юг на свободен пазар /клиенти с обекти с почасово измерване/, които нямат сключен договор за комбинирани услуги с доставчик на електрическа енергия, заплащат на ЕР Юг мрежовите услуги по някои от следните безкасови начини:
 - [Директен дебит](#)
 - [Платежно нареждане](#)
 - [Интернет банкиране](#)
- При сключване на договор с търговец на електрическа енергия за обект със стандартизиран товаров профил /СТП/, клиентът е задължен да заплаща мрежовите услуги на търговеца. От своя страна търговецът превежда на мрежовия оператор стойностите за мрежовите компоненти, заплатени от клиента.

Допълнителна информация на тема фактури и плащане ще намерите на следния [линк](#).

3.10 Прилага ли се в моя регион система за регулирани цени или други форми на контрол на цените? Имам ли право да получавам енергия на цена, определена от национален орган?

Цените на мрежовите компоненти за клиенти са регулирани и се определят от КЕВР.

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 „Електроразпределение Юг“ ЕАД. Повече информация може да откриете на [интернет страницата](#) на оператора на електроразпределителна мрежа.

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 следва да се съдържат във фактурата, издадена 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 ЕР Юг на имейл: info@elyug.bg, телефон: 0700 1 0007 или в удобен за Вас [офис](#) за обслужване на клиенти.

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 мрежовите компоненти са регулирани и се определят от КЕВР. Информация е налична на интернет страницата на [ЕР Юг](#).

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

Не е относим към дейността на дружеството

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.

Смяната на доставчик се извършва от оператора на електроразпределителната мрежа. Информация е налична на интернет страницата на [ЕР Юг](#).

4.3 Какви са минималните общи условия за прекратяване в случай на смяна?

Независимо от избора на доставчик, клиентите продължават да са присъединени към електроразпределителната мрежа, като в Югоизточна България тя се оперира от Електроразпределение Юг, и съответно да ползват услугите на мрежовия оператор.

4.4 Открих по-интересна оферта за доставка на енергия и съм решил да сменя доставчика. Кой се грижи за документите?

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.

4.5 При смяната на доставчик съществува ли риск от прекъсване?

Не е относим към дейността на дружеството

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

В Процедурата за смяна на доставчик са описани условията и реда за осъществяване на регистрираната смяна. Най - честата причина, която би могла да бъде предпоставка да не се извърши смяната на доставчик е ако имате неизпълнени задължения по договора /възражение от доставчика Ви срещу смяната/.

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

Не е относим към дейността на дружеството

4.8 Колко ще ми струва да сменя доставчика си?

Процедурата за смяна на доставчик е безплатна.

4.9 Каква е максималната продължителност, през която доставчикът може да обвърже клиента за договореното?

Не е относим към дейността на дружеството

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?

Необходимо е да се обърнете към съответния доставчик, опериращ на територията, на която се намира обекта Ви.

5.2 Трябва ли да подпиша договор и с кой да гоключа?

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?

В случай че сте на регулиран пазар и обекта Ви е присъединен към електроразпределителна мрежа на ЕР Юг, снабдяването с електрическа енергия се осъществява от „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД.

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 интернет страницата 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?

Липсата на електрозахранване може да се дължи на:

- **Планирано прекъсване:** ЕР Юг извършва планирани прекъсвания на електроснабдяването с цел поддръжка на мрежата и извършване на планирани ремонти при необходимост;
- **Пропуснато плащане на фактура:** За повече информация можете да се обърнете към Вашия доставчик на електрическа енергия. Денонощният телефон на ЕР Юг за информация при липса на захранване: 0700 1 0007;
- **Авария по електроразпределителната мрежа:** Информация за непредвидени повреди по електроразпределителната мрежа можете да получите на денонощен телефон 0700 1 0007.

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

При щета, за която предполагате, че е причинена от „Електроразпределение Юг“ ЕАД при изпълнение на лицензионната си дейност е необходимо в рамките на 3 работни дни да уведомите писмено дружеството, съгласно общите условия. Сигнал може да подадете в един от нашите [офиси](#) или чрез писмо на адрес 4000 гр. Пловдив ул. “Хр. Г. Данов” №37.

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?

За Югоизточна България, съгласно издадена лицензия от КЕВР е ЕВН ЕС в качеството му на Доставчик от последна инстанция /ДПИ/.

5.10 случай на национална, регионална или местна кризисна ситуация или други бедствия, които засягат сериозно доставките на енергия, откъде мога да получа информация относно спешните мерки?

Информация относно кризисна ситуация може да намерите на интернет страницата на оператора на електроразпределителната мрежа, към която е присъединен обекта Ви, на страницата на оператора на преносната електрическа мрежа, КЕВР и Министерството на енергетиката.

6 РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Въпроси

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

Процедурата за разглеждане на жалби срещу мрежовия оператор е разписана в [ОУ на ЕР Юг](#). Спорове между ЕР Юг и клиентите се решават по пътя на преговорите. Ако това се окаже невъзможно – по предвидения в закона и Общите условия на Дружеството ред, ЕР Юг приема и завежда жалби и сигнали в клиентските офиси, на адреса за кореспонденция, както и на електронен адрес: info@elyug.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

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 интернет страницата 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?

Не е относим към дейността на дружеството

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

Може да сезирате Комисията за защита на конкуренцията /КЗК/.

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?

Осведомете се за спирането на доставката на телефон 0700 1 0007.

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 [Агенцията за устойчиво енергийно развитие /AYERP/](http://www.ayerp.org).

9 НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ

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 обосноват това Ви твърдение и ако можете – конкретни действия, които въпросния търговец може да предприеме, за да преустанови тези практики. Ако обясненията на търговеца не Ви удовлетворяват и продължавате да считате, че е на лице подобна практика – можете да се обърнете към националния орган за защита на потребителите – КЗП.

9.3 Какво е подвеждаща практика при извършване на продажби?

Изчерпателна информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите и чрез КЗП - на място или от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg>

9.4 С кого трябва да говоря, ако смятам, че съм получил невярна информация преди и след подписването на договора?

Незабавно се обърнете към търговеца, който считате, че Ви е предоставил невярна информация при подписване на договора. Уточнете защо считате така и предложете мерки, които според Вас трябва да се предприемат, за отстраняването на тази нередност. В случай, че вече сте подписал договора – може да предложите конкретни действия, които въпросния търговец може да предприеме, за да отстрани последиците от тези си действия, включително промяна в договорните условия или ако считате, че ако предоставената информация беше вярна – нямаше да сключите договора – прекратяване или разваляне на същия. Ако реакцията на търговеца не Ви удовлетворява – можете да се обърнете към националния орган за защита на потребителите – КЗП.

9.5 С кого трябва да говоря, ако смятам, че съм прехвърлен към друг доставчик против волята ми?

Следва незабавно да се обърнете към доставчика, с когото сте имали сключен договор и да поискате обяснение за това как се е случила смяната, ако той не Ви предостави такава – 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.