

КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЯ

ЗА КЛИЕНТИ, СНАБДЯВАНИ ОТ „ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ“ ЕАД КАТО ДОСТАВЧИК ОТ ПОСЛЕДНА ИНСТАНЦИЯ

Настоящата информация е изготвена от „Електрохолд Продажби“ ЕАД, в качеството си на Доставчик от последна инстанция (ДПИ) 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 Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.

В документа може да намерите следната информация:

ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА ИНФОРМИРАНЕ.....	2
ДОГОВОРИ И ФАКТУРИРАНЕ.....	4
ЦЕНИ, ТАРИФИ И МОНИТОРИНГ	7
СВОБОДЕН ИЗБОР НА ДОСТАВЧИК.....	9
ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ КЪМ МРЕЖАТА	11
РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ.....	14
ПРЕДСТАВИТЕЛСТВО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ	14
СОЦИАЛНИ МЕРКИ	14
НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ.....	16

Ако имате допълнителни въпроси, може да се информирате чрез:

-  **Интернет страницата** на „Електрохолд Продажби“ ЕАД: <https://electrohold.bg/bg/sales/>
-  **Денонощно на телефон:** 0700 10 010
-  **Търговските центрове** на „Електрохолд Продажби“ ЕАД

ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА ИНФОРМИРАНЕ

1) Към кого мога да се обърна за информация относно смяна на доставчик?

Отговорен за смяната на доставчик е операторът на електроразпределителната мрежа, към която е присъединен Вашият обект. На територията на Република България има четири такива оператора:

- „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД (ЕРМ Запад) (за областите София-град, София област, Благоевград, Кюстендил, Перник, Плевен, Ловеч, Монтана, Враца, Видин);
- „Електроразпределение Юг“ ЕАД (за областите Бургас, Кърджали, Пазарджик, Пловдив, Сливен, Смолян, Стара Загора, Хасково и Ямбол);
- „Електроразпределение Север“ АД (за областите Варна, Велико Търново, Габрово, Добрич, Разград, Русе, Силистра, Търговище и Шумен);
- „Електроразпределение Златни пясъци“ ЕАД (за обособената територия на к.к. „Златни пясъци“).

2) Какви са правата ми като потребител на електроенергия?

Информация за правата Ви като потребител се съдържа в настоящия контролен списък.

Правата са описани в:

- Закона за енергетика (ЗЕ) и Наредбите и правилата към закона;
- Закона за защита на потребителите;
- [Общи условия на договорите за снабдяване с електрическа енергия от доставчик от последна инстанция \(Общи условия, ОУ на ДПИ\);](#)
- Правилата за работа с потребители на енергийни услуги на доставчика от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

3) Как да намеря повече информация за начините на плащане?

Информация относно стойности на фактури, начини и срокове за плащане може да получите:

- на телефон 070010010 (обажданията към телефонни номера (0700) се таксуват съгласно договора между клиента и неговия телекомуникационен оператор);
- [онлайн на виртуалния ни POS терминал;](#)
- в Търговските центрове на „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

Подробна информация за начините на плащане има в Общите условия на договорите за снабдяване с електрическа енергия от доставчик от последна инстанция и Правилата за работа с потребители на енергийни услуги публикувани на следната интернет страница на Дружеството:

4) Какво ми е нужно, за да сравня оферти от различни доставчици?

Минималната информация, която Ви е необходима, за да направите своя избор е срокът на договор, цена на доставка, условия за прекратяване и неустойки и друга информация, която сметете за необходима.

5) Каква информация трябва да има във фактурата ми?

Издадените от „Електрохолд Продажби“ ЕАД (ДПИ) фактури съдържат следните реквизити съгласно действащото законодателство:

- вашия клиентски номер;
- единен идентификационен код за точката на измерване на обекта;
- количеството, използвана електрическа енергия, и отчетния период;

КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЯ ЗА КЛИЕНТИ, СНАБДЯВАНИ ОТ „ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ“ ЕАД КАТО ДОСТАВЧИК ОТ ПОСЛЕДНА ИНСТАНЦИЯ

- тарифни цени за снабдяване и за мрежови услуги;
- добавки, утвърдени от [Комисията за енергийно и водно регулиране \(КЕВР\)](#), ако има такива;
- акциз, дължимия данък върху добавената стойност (ДДС);
- дължимата сума за плащане;
- срок за плащане и следващо отчитане;
- срока, след изтичането на който, при неплащане, „Електрохолд Продажби“ ЕАД може да поиска от оператора на електроразпределителната мрежа да преустанови снабдяването.

6) Къде да търся съвети за енергийна ефективност?

Информация ще намерите на интернет страниците на:

- [Агенцията за устойчиво енергийно развитие \(АУЕР\)](#);
- [Министерството за регионално развитие и благоустройство](#);
- [Министерство на енергетиката](#);
- Вашата община;
- [На интернет страницата на „Електрохолд Продажби“ ЕАД](#);
- Други неправителствени организации и търговски дружества, чиято дейност е свързана с енергийната ефективност.

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

- [Комисията за защита на потребителите \(КЗП\)](#) е държавният орган, отговорен за защита на потребителите.
- Други потребителски организации са: [Федерация на потребителите в България](#) и Българска национална асоциация [Активни потребители](#).
- Клиентът има право също да подаде жалба до [Комисията за енергийно и водно регулиране](#) или да потърси правата си по реда на действащото законодателство.

8) Как да разбера какъв е източникът на електроенергията, която ползвам?

Не е относим към дейността на дружеството.

9) Какви други източници на електроенергия се продават от доставчици в моя регион?

Не е относим към дейността на дружеството.

10) Как да разбера дали доставчикът ми наистина предлага „зелена“ енергия?

Притежаваните от Вашия доставчик гаранции за произход на доставената енергия е доказателство пред краен клиент, че определен дял или количество от доставената му енергия е произведено от възобновяеми източници.

ДОГОВОРИ И ФАКТУРИРАНЕ

11) Каква е минималната информация, която трябва да присъства във фактурата ми?

Издадените от „Електрохолд Продажби“ ЕАД фактури съдържат следните реквизити съгласно действащото законодателство:

- клиентски номер;
- количеството електрическа енергия за отчетния период;
- стари и нови показания на средството за търговско измерване (електромер);
- продължителност на периода;
- цена за електрическа енергия и цени на мрежови услуги, утвърдени от КЕВР;
- акциз и дължим данък върху добавената стойност (ДДС);
- дължима сума за плащане;
- срок за плащане и следващо отчитане;
- срокът, след изтичането на който, при неплащане, „Електрохолд Продажби“ ЕАД може да поиска от оператора на електроразпределителната мрежа да преустанови снабдяването.

12) Към кого да се обърна, ако във фактурата ми липсва задължителна информация?

Обърнете се за разяснение към „Електрохолд Продажби“ ЕАД, а в случай че не сте удовлетворен от отговора, може да потърсите повече информация на интернет страницата на КЕВР.

13) Къде мога да видя реалната си консумация за определен период?

- Информация за действителното месечно потребление може да намерите в предоставените Ви месечни фактури.
- Допълнителна информация за консумирана електрическа енергия по отчетни периоди за последните 36 месеца може да бъде предоставена на клиентите по телефон 070010010 (обажданията към телефонни номера (0700) се таксуват съгласно договора между клиента и неговия телекомуникационен оператор), по електронен път или в Търговските центрове на дружеството.
- Клиенти на „Електрохолд Продажби“ ЕАД с доказан статут на уязвими клиенти имат право да поискат безплатна справка за потреблението си за период до 36 месеца назад от датата на подаване на искането.

14) Какви въпроси да задам, преди да подпиша договор с нов доставчик?

Не е относимо към дейността на доставчика от последна инстанция.

15) Как мога да намеря пълна и изчерпателна информация за офертите за доставка?

Доставчикът от последна инстанция е единствен в границите на лицензионната си територия. За оферта за доставка на електрическа енергия на свободен пазар може да се обърнете към избран от Вас доставчик.

16) Как да разбера всички условия по вече подписан договор?

Съгласно Закона за енергетиката „Електрохолд Продажби“ ЕАД (ДПИ) осъществява своята дейност при публично известни [Общи условия](#). Те се одобряват от Комисията за енергийно и водно регулиране и са публикувани на интернет страницата на дружеството.

17) Какви са общите правила при прекратяване на моя договор при преместване на нов адрес, отдаване под наем или продажба на имота или преминаване към друг доставчик?

Виж въпрос 19.

18) Откъде мога да разбера за условията за прекратяване на моя договор?

Виж въпрос 19.

19) Имам ли право да прекратя договора си, ако се преместя на друго място или цената се промени?

Доставчик от последна инстанция е лице, на което е издадена лицензия съгласно Закона за енергетиката и доставя електрическа енергия в случаите, когато основният доставчик по силата на договор за покупко-продажба или на договор за комбинирани услуги не е в състояние да продължи да извършва доставка поради обявяване в несъстоятелност, ликвидация, отнемане на лицензия, отстраняване от пазара, прекратяване на договора за доставка или всякакво друго събитие, довело до временно или трайно преустановяване на доставката на електрическа енергия, както и на крайни клиенти, които не могат да бъдат клиенти на крайния снабдител до избора на друг доставчик.

Условията за прекратяване на договора с „Електрохолд Продажби“ ЕАД като доставчик от последна инстанция (ДПИ) са описани в [Общите условия, одобрени от КЕВР](#). Договорът се прекратява, ако клиентът вече не е собственик или ползвател на обекта, който съгласно нормативната уредба следва да бъде снабдяван от ДПИ. Това включва случаи като преместване, продажба или отдаване под наем на имота.

При избор на нов търговец на електроенергия, действието на договора с ДПИ временно се преустановява и автоматично се възобновява, ако обектът отново трябва да бъде снабдяван от ДПИ (например при прекратяване на договора с новия доставчик).

Клиентът има задължение да уведоми писмено ДПИ в 7-дневен срок при промяна на обстоятелства, които налагат прекратяване на договора – например продажба или отдаване под наем на имота. В тези случаи задължението за уведомяване е на двете страни по сделката (продавач и купувач) или за наемодателя.

Договорът с ДПИ не може да бъде прекратен само на основание промяна на цената. Цената, по която ДПИ продава електроенергия, се определя по методика, одобрена от КЕВР, и се променя всеки месец. Актуалната цена е посочена във вашата фактура.

20) Трябва ли все още да плащам на стария доставчик след смяна на доставчика с нов?

При смяна на един доставчик с друг, старият доставчик изготвя окончателна фактура в срокове и при условия, съгласно действащото законодателство.

Съгласно *Правилата за търговия с електрическа енергия* след смяна на доставчик, ако крайният клиент не е изпълнил задълженията си по договор за продажба на електрическа енергия към предходния си доставчик, т.е. не е заплатил дължимите суми по издадени фактури, последният има право да поиска временно преустановяване на снабдяването му с електрическа енергия, както и да поиска да бъде прекратена процедурата по смяна на доставчик.

21) Как се подават жалби и какви са процедурите за решаване на спорове?

Спорове между „Електрохолд Продажби“ ЕАД в качеството на ДПИ и клиентите се решават приоритетно по пътя на преговорите. Ако това се окаже невъзможно - по предвидения ред в Общите условия и Правилата за работа с потребители на енергийни услуги на доставчика от последна

КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЯ ЗА КЛИЕНТИ, СНАБДЯВАНИ ОТ „ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ“ ЕАД КАТО ДОСТАВЧИК ОТ ПОСЛЕДНА ИНСТАНЦИЯ

инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД, Вие може да подадете жалба или сигнали в писмен вид в търговските центрове, с писмо или по електронен път на имейл: sales@electrohold.bg.

Всяка жалба се завежда в клиентската информационна система на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, след което се разглежда и на клиента се изпраща отговор в срок до 30 (тридесет) дни от датата на получаването.

В случай че клиентът не е удовлетворен има право да подаде жалба до Комисията за енергийно и водно регулиране, Комисията за защита на потребителите или Омбудсман на Република България.

22) Има ли минимални стандарти за качество на услугата и право на компенсация?

Клиентът има право да получава услугата „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция“, с показатели за качество, одобрени от КЕВР. Всеки клиент може да изпрати мнение, становище или препоръка, с което да подпомогне подобряване качеството на работа и обслужване на клиентите.

Важно е да се разграничи ролята на доставчиците на електрическа енергия и операторите на електроразпределителни роли по отношение на отговорност за вредите, причинени от ограничаване или преустановяване на снабдяването и в случаите на влошено качество на електрическата енергия.

- „Електрохолд Продажби“ ЕАД, в качеството на ДПИ, осъществява дейността по доставка на електрическа енергия от последна инстанция в границите на лицензионната си територия, на която лицензия за дейността „разпределение на електрическа енергия“ има „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД.
- „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД като оператор на електроразпределителната мрежа за съответната територия отговаря за въпросите, свързани с преустановяване на снабдяването и качеството на електрическата енергия. При установяване на отклонения от нормативно установените показатели за качество на електрическата енергия „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД е има задължение да изпълни мерки за подобряване на характеристиките на доставяната електрическа енергия в срока и при условията на правилата по чл. 83, ал.1, т. 5 от Закона за енергетиката.

23) Какви стъпки да се предприемат преди прекъсване на доставката поради неплатена сметка?

Съгласно Общите условия на ДПИ „Електрохолд Продажби“ ЕАД има право да прекъсне или ограничи снабдяването с електрическа енергия, в случай че потребителят не изпълни което и да е свое задължение съгласно Общите условия. Клиентът се уведомява за сроковете на преустановяването на снабдяването с електрическа енергия по начините, по които се уведомява за сроковете за плащане на електрическата енергия

Ако клиентът не е изпълнил задълженията си по договор за продажба на електрическа енергия към предходния си доставчик, последният също има право да поиска временно преустановяване на снабдяването му. Съответният мрежови оператор, към когото е отправено искането, уведомява клиента и новия доставчик/координатор не по-късно от 5 (пет) работни дни преди датата на прекъсването. Когато клиентът погаси задълженията си по договор за продажба на електрическа енергия към предходния си доставчик преди датата на прекъсването, предходният доставчик уведомява незабавно, но не по-късно от един работен ден от датата на постъпване на плащането, съответния мрежови оператор. От своя страна мрежовият оператор уведомява незабавно, но не по-късно от един работен ден, новия доставчик/координатор за отмененото преустановяване на снабдяването.

ДПИ може да заяви прекъсване на клиент при горепосочените условия както ако е текущ доставчик на клиента, така и като предходен доставчик.

24) Какво да направя, ако доставчикът промени условията, без да ме уведоми?

„Електрохолд Продажби“ ЕАД осъществява своята дейност при публично известни ОУ, които се одобряват от КЕВР и са публикувани на интернет страницата на дружеството. Промени в Общите условия се извършват след публично обсъждане и одобрение от Комисията.

ЦЕНИ, ТАРИФИ И МОНИТОРИНГ

25) Каква е разликата между цена, такса и тарифа във фактурата ми?

Ето какво означават основните термини:

„Тарифна структура“ е система от цени при продажба на електрическа енергия или предоставяне на услуга. Тарифната структура може да е в зависимост от групите клиенти, според часовите диапазони, сезона и други.

„Тарифна цена“ е всяка отделна цена от тарифната структура. Цените от тарифната структура могат да включват следните компоненти: цени за енергия, цена за мощност и други компоненти, определени от Комисията за енергийно и водно регулиране.

Във фактурата, издавана от ДПИ, задължително са посочени: дължимата сума за плащане на консумираната електрическа енергия, тарифните цени за електрическа енергия и цените на мрежови услуги, утвърдени от КЕВР, акциз, дължимият данък върху добавената стойност (ДДС) и дължимата сума за плащане.

26) Каква информация трябва да получа от моя доставчик относно ценообразуването?

ДПИ ежесечно издава фактури на клиента и ги изпраща на клиентите в 7-дневен срок от издаването на електронния им адрес, както и осигурява достъп до електронен архив, където същите се съхраняват.

Фактурите се издават въз основа на предоставените от оператора на електроразпределителната мрежа валидирани данни за количествата електрическа енергия и мощността за обекта и съдържат данни за ценообразуването в съответствие с действащата нормативна уредба.

27) Как се изчислява крайната ми сметка?

ДПИ снабдява клиентите с електрическа енергия по цени, включително по тарифни структури, определени при спазването на [Методика за определяне на цените на електрическата енергия на доставчика от последна инстанция](#), одобрена от Комисия за енергийно и водно регулиране и действащото българско законодателство.

28) Ще ми бъдат ли искани депозити и такси за присъединяване и къде мога да проверя това?

Не се изискват депозити и такси за сключване на договор за доставка на електроенергия от ДПИ при общи условия.

29) Как да сравня различни оферти за доставка на електрическа енергия?

Доставчикът от последна инстанция е единствен в границите на лицензионната си територия. За оферта за доставка на електрическа енергия на свободен пазар може да се обърнете към избран от Вас доставчик.

30) Откъде мога да получа достъп до електронен ценови калкулатор?

Не е относим към дейността на дружеството.

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

Доставчикът от последна инстанция е единствен в границите на лицензионната си територия. За оферта за доставка на електрическа енергия на свободен пазар може да се обърнете към избран от Вас доставчик.

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

КЕВР създава и поддържа платформа за сравняване на оферти за доставка на електрическа енергия. Тя е единна, централна, публична уеб базирана информационна система, която осигурява достъп до актуална информация за офертите за доставка на електрическа енергия.

Крайните клиенти с очаквано годишно потребление под 100 000 kWh имат безплатен достъп до платформата за сравняване на оферти за доставка на електрическа енергия, включително оферти за договори с динамична цена на електрическата енергия.

ДПИ публикува информация за цените, по които продава електрическа енергия на клиентите си, [на интернет страницата си](#).

33) С какви възможности за извършване на плащане разполагам?

Съгласно Общите условия на договорите за снабдяване с електрическа енергия от доставчик от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД като ДПИ осигурява възможност за заплащане на дължимите суми за консумирана електрическа енергия в брой, по банков път чрез директен превод, разплащателна сметка, банкови карти и по електронен път, като при плащането клиентът посочва клиентския си номер, номер на фактура/и и задължението, което плаща.

Допълнителна информация за начини на плащане ще намерите на [интернет страницата на дружеството](#).

34) Има ли регулирани цени или други механизми за контрол на цените?

Цената, по която се доставя електрическата енергия от ДПИ, се определя по одобрена от КЕВР [Методика за определяне на цените на електрическата енергия на доставчика от последна инстанция](#).

Цените на мрежовите услуги предоставяни от операторите на електроразпределителни мрежи са регулирани и се определят от КЕВР.

35) Към кого трябва да се обърна, за да ми бъде инсталиран електромер? Имам ли избор на вид електромер?

Всички средства за търговско измерване (електромери) са собственост на "Електроразпределителни мрежи Запад" ЕАД и самият процес по смяната им се извършва от това електроразпределително дружество.

Повече информация може да откриете на интернет страницата на оператора на електроразпределителната мрежа www.ermzapad.bg

36) В какъв срок трябва да получавам информация за реалното си потребление?

Съгласно Правилата за измерване на количеството електрическа енергия (ПИКЕЕ) периодичността на отчитане на количествата активна и реактивна електрическа енергия във всяко място на измерване е най-малко веднъж месечно, като периодът не може да е по-дълъг от 31 дни. По изключение при наличие на форсмажорни обстоятелства периодът на отчет може да бъде удължен до 35 дни за обекти, разположени в засегнатия район, за което мрежовият оператор публикува уведомление на интернет страницата си и в местата за обслужване на клиенти.

КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЯ ЗА КЛИЕНТИ, СНАБДЯВАНИ ОТ „ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ“ ЕАД КАТО ДОСТАВЧИК ОТ ПОСЛЕДНА ИНСТАНЦИЯ

Реално потребените количества енергия и стойността на предоставената услуга се съдържат във фактурата, издадена от „Електрохолд Продажби“ ЕАД в съответствие с регламентираната периодичност на отчитане.

Съгласно Общите условия на договорите за продажба на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция дружеството ежесечно издава фактури, които отговарят на изискванията на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, и ги изпраща на своите клиенти на електронния им адрес в 7-дневен срок от издаването.

Фактурите се издават въз основа на предоставените от оператора на електроразпределителната мрежа валидирани данни за количествата електрическа енергия и мощността за обекта в съответствие с действащата нормативна уредба.

37) Кога и как се отчита моят електромер?

Средствата за търговско измерване (електромерите) се отчитат от електроразпределителното дружество. Информация за датите на отчитане се съдържат в издадената от „Електрохолд Продажби“ ЕАД фактура.

Съгласно Общите условия на договорите за използване на електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД:

- отчетният период за обекти с почасово измерване е от 00.00 часа на първо число до 24.00 часа на последния ден от месеца.
- за обекти със стандартизирани товари профили (СТП) ЕРМ Запад отчита средствата за търговско измерване на клиента по график при спазване на изискванията на ПИКЕЕ, като периодът на отчитане не съвпада с календарния месец.

За повече информация се обърнете към „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД на имейл: klienti@ermzapad.bg, телефон: 0700 10 010 ((обажданията към телефонни номера (0700) се таксуват съгласно договора между клиента и неговия телекомуникационен оператор) или в удобен за Вас център за обслужване на клиенти на дружеството.

38) Могат ли цените да се повишат по време на договора ми? Има ли защита срещу рязко поскъпване?

Цената, по която се доставя електрическата енергия от доставчика от последна инстанция се определя по одобрена от КЕВР Методика за определяне на цените на електрическата енергия на доставчика от последна инстанция, в която са заложили ограничения при формирането на цената.

39) Каква е (правната) процедура, преди доставчикът да може да промени цената?

За влизането в сила на променени цени и прилагането им от ДПИ не се изисква изрично писмено съгласие на клиента, тъй като начинът им на формиране се определя от Комисията за енергийно и водно регулиране чрез приетата Методика за определяне на цените на електрическата енергия на доставчика от последна инстанция.

СВОБОДЕН ИЗБОР НА ДОСТАВЧИК

40) Кои са действащите доставчици в моя регион?

Информация за доставчиците е налична на интернет страницата на КЕВР.

41) Как мога да прекратя моя договор и да премина към нов доставчик?

Снабдяването с електрическа енергия от Доставчик от последна инстанция не се ограничава със срок, освен в случаите, предвидени в Общите условия на договорите за снабдяване с електрическа енергия от ДПИ.

Действието на договора временно се преустановява, в случай че клиентът избере друг доставчик на електрическа енергия за своите обекти и се възобновява автоматично в момента, в който настъпят обстоятелства, поради които следва същите отново да бъдат снабдявани от ДПИ.

При избор на нов 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 чрез новия доставчик. Подробна информация е налична на интернет [страницата на](#) „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД.

42) Какви са минималните за прекратяване в случай на смяна на доставчик?

Условията за прекратяване на снабдяването от ДПИ са предвидени в Общите условия на договорите за снабдяване с електрическа енергия от ДПИ.

ДПИ прекратява договора за продажба на електрическа енергия на конкретния клиент, в случай че клиентът престане да бъде собственик или ползвател на обект, който съгласно нормативната уредба следва да бъде снабдяван от ДПИ.

43) 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.
- Заявлението за смяна на доставчика на електрическа енергия се подава от новия доставчик на електрическа енергия до съответния мрежови оператор по електронен път.
- Подробна информация за смяна на доставчик на обекти на територията на Западна България може да намерите на [интернет страницата на мрежовия оператор](#) „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД.

44) Има ли риск от прекъсване на захранването при смяна на доставчик?

След смяна на доставчик, ако крайният клиент не е изпълнил задълженията по договора за продажба на електрическа енергия към предходния си доставчик, последният има право:

- да поиска временно преустановяване на снабдяването му с електрическа енергия;
- да възрази пред мрежовия оператор и да спре процедурата по смяната на доставчик.

Случаите на прекъсване на снабдяването с електрическа енергия са посочени в Общите условия на договорите за снабдяване с електрическа енергия от ДПИ, като „Електрохолд Продажби“ ЕАД има право да поиска временно преустановяване на снабдяването с електрическа енергия при неизпълнение на задължения по договора за продажба, включително при неизпълнение на задължението за своевременно заплащане на всички дължими суми във връзка със снабдяването.

45) Какви обстоятелства биха могли да ми попречат да сменя доставчика си?

В Правилата за търговия с електрическа енергия е предвидено, че в случаите на отправено искане за смяна на доставчик съответният мрежови оператор регистрира смяната само при липса на мотивирано възражение от страна на настоящия му доставчик.

Най-честата причина, която би могла да бъде предпоставка да не се извърши смяната на доставчик, е ако имате неизпълнени задължения по договора и старият Ви доставчик възрази срещу смяната.

Други причини могат да бъдат:

- липса на сключен рамков договор между новия доставчик и оператора на електроразпределителна мрежа;
- ако за един и същи обект на клиент е заявена повече от една промяна на доставчика в месеца, предхождащ месеца, в който влиза в сила промяната, операторът на електроразпределителна мрежа прекратява процедурата по смяна на доставчика.

Детайлна информация може да откриете на [интернет страницата на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД](#).

46) Има ли ситуации, в които се начислява такса/ санкции / неустойки при смяна на доставчик?

В Общите условия на ДПИ не са предвидени санкции или неустойки при прекратяване на договора.

47) Колко ще ми струва да сменя доставчика си?

Процедурата за смяна на доставчик е безплатна.

48) Какъв е максималният срок на договор, който доставчикът може да изиска?

Снабдяването с електрическа енергия от Доставчик от последна инстанция не се ограничава със срок, освен в случаите, предвидени в Общите условия на договорите за снабдяване с електрическа енергия от ДПИ.

49) Към кого трябва да се обърна, ако считам, че съм бил неправомерно таксуван за смяната на доставчик?

Може да се обърнете към КЕВР.

ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ КЪМ МРЕЖАТА

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

Всеки обект, преди да започне да бъде снабдяван с електрическа енергия, е необходимо да бъде присъединен към електроразпределителната мрежа за съответния регион. За територията на Западна България това е [„Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД](#).

След като обектът вече е присъединен към електроразпределителната мрежа, клиентът може да избере доставчик на електрическа енергия на свободен пазар. Процедурата за първоначална регистрация на обекта на пазара по свободно договорени цени се извършва от избора от него доставчик, който подава заявление до оператора на електроразпределителна мрежа, към която е присъединен обектът.

51) Трябва ли да подпиша договор за присъединяване към мрежата на нов обект и с кого да го сключа?

Договор за присъединяване на нов обект към електроразпределителната мрежа се подписва със съответния мрежови оператор за региона. За територията на Западна България това е „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД.

Задължителни условия, за да се стартира доставката на електроенергия след присъединяването на обекта към електроразпределителната мрежа, са клиентът да има сключен:

- договор за доставка на електрическа енергия с лицензиран доставчик на електрическа енергия/координатор на балансираща група;
- договор за доставка на електрическа енергия с доставчик от последна инстанция при Общи условия.

52) Как да разбера кой е моят доставчик?

В случай че сте битов клиент на регулиран пазар и обектът Ви е присъединен към електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, снабдяването с електрическа енергия се осъществява от „Електрохолд Продажби“ ЕАД, в качеството му на краен снабдител.

На свободен пазар доставчикът се избира от клиента, който сключва индивидуален договор с него. Ако нямате избран такъв доставчик се осъществява от доставчик от последна инстанция.

Можете да прегледате фактурата си за електрическа енергия, за да разберете кой е вашият доставчик. Ако не сте сигурен, свържете се с вашия мрежови оператор – за територията на Западна България това е „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, за да получите необходимата информация.

53) Нямам официален договор за доставка или дори валидна оферта. Кой доставчик е длъжен по подразбиране да ми предостави електроенергия срещу заплащане с или без официален договор?

Доставчикът от последна инстанция снабдява временно клиенти, които не са избрали друг доставчик на свободен пазар или избраният доставчик не извършва доставка по независещи от клиента причини (фалит, прекратяване на дейност и др.). „Електрохолд Продажби“ ЕАД, в качеството на ДПИ, осигурява снабдяването с електрическа енергия на клиенти, присъединени към електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, в следните случаи:

- когато търговецът на свободен пазар не е в състояние да продължи да извършва доставка по различни причини, вкл. обявяване в несъстоятелност, ликвидация, отнемане на лицензия или други обстоятелства, които биха довели до преустановяване на доставката на електрическа енергия;
- когато не са избрали търговец на свободен пазар. ДПИ осигурява на клиентите непрекъсваемост на доставката на електрическа енергия при непредвидени обстоятелства, свързани със сключените от тях договори с търговец на електрическа енергия.

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

Присъединяването на обекти на клиенти към електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД се осъществява въз основа на подписан Договор за присъединяване на обекти за потребление към електрическата мрежа.

Присъединяването на обекти на клиенти към електроразпределителната мрежа на ЕРМ Запад се осъществява по реда и условията на Наредба № 6/28.03.2024 г. за присъединяване на обекти към електрическите мрежи.

Подробна информация е налична на [интернет страницата на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД](#).

55) Към кого да се обърна в случай на прекъсване на енергийните доставки или ако имам друг технически въпроси относно доставката ми на електроенергия?

Липсата на електрозахранване може да се дължи на:

- Планирано прекъсване: „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД 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 „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД за информация при липса на електрозахранване е 0700 10 010 (обажданията към телефонни номера (0700) се таксуват съгласно договора между клиента и неговия телекомуникационен оператор);
- Авария по електроразпределителната мрежа: Информация за непредвидени повреди по електроразпределителната мрежа можете да получите на денонощен телефон 0700 10 010 (обажданията към телефонни номера (0700) се таксуват съгласно договора между клиента и неговия телекомуникационен оператор).

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

Отговорност за повреди, настъпили в домакинството поради прекъсване на услугата, носи съответният оператор на електроразпределителната мрежа, към който е присъединен вашият недвижим имот.

При щета, за която предполагате, че е причинена от „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД при изпълнение на лицензионната дейност, е необходимо да уведомите писмено дружеството за сроковете, определени в Общите условия на договорите за използване на електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД.

Сигнал може да подадете в центровете за обслужване на клиенти на дружеството, електронна поща: klienti@ermzapad.bg или чрез писмо на адрес гр. София, ПК 1113, район Изгрев, бул. „Цариградско шосе“ 28, Изток Плаза.

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?

В този случай може да подадете заявление за разсрочване на плащането на дължимите суми. При постигане на съгласие между страните се подписва споразумителен протокол за разсрочването.

При спазване на договореното ДПИ няма право да прекъсва снабдяването с електрическа енергия за сумите, за които е договорено разсрочено плащане.

Съгласно Общите условия, ако сте клиент на ДПИ с доказан статут на уязвими клиенти, имате право да поискате разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия.

58) Какво ще се случи, ако моят доставчик преустанови дейността си? Кой е моят доставчик от последна инстанция?

В случаите, когато основният доставчик на електрическа енергия не е в състояние да продължи да извършва снабдяване поради обявяване в несъстоятелност, ликвидация, отнемане на лицензия, отстраняване от пазара, прекратяване на договора за доставка или всякакво друго събитие, довело до временно или трайно преустановяване на доставката на електрическа енергия до избора на друг доставчик доставката се осъществява от доставчик от последна инстанция.

„Електрохолд Продажби“ ЕАД, в качеството на ДПИ, осигурява снабдяването с електрическа енергия на клиенти, присъединени към електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД.

59) В случай на кризисна ситуация или бедствие, което засяга сериозно доставките на енергия, откъде мога да получа информация?

Информация относно кризисна ситуация може да намерите на интернет страницата на оператора на електроразпределителната мрежа (ERM Запад ЕАД), към която е присъединен обекта Ви, на

страницата на оператора на електропреносна мрежа ([ЕКО ЕАД](#)), [КЕВР](#) и [Министерството на енергетиката](#).

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

60) Къде мога да намеря информация за процедурата по подаване на жалби?

Ред и условия за подаване на жалби и предложения, както и срокове за разглеждането им, са разписани в Правилата за работа с потребители на енергийни услуги на доставчика от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

61) Мога ли да се обърна към енергийния омбудсман?

Институцията енергиен омбудсман е създадена през 2013 г., за да разрешава възможни спорове между клиентите и дружествата от Групата на Електрохолд. До енергийния омбудсман можете да пишете, ако вече сте се обърнали писмено към „Електрохолд Продажби“ ЕАД и не сте останали удовлетворени от предложените Ви решения. В тези случаи Енергийният омбудсман се запознава със становищата на двете страни по възникналия спор – потребителя и „Електрохолд Продажби“ ЕАД, и излага своето решение.

62) Към кого да се обърна за безплатна помощ при спор с доставчик или мрежов оператор?

Може да се обърнете към КЕВР, КЗП или друг орган съобразно предмета на спора.

63) Какви местни мерки съществуват за защита на потребителите?

Може да се обърнете към регионалното звено на Комисията за защита на потребителите.

ПРЕДСТАВИТЕЛСТВО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

64) 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: <https://kzp.bg/>.

65) В моя регион няма конкурентна оферта, а само един доставчик. С кого трябва да говоря относно начините за насърчаване на конкуренцията?

Дейност на доставчика от последна инстанция се извършва от единствен лицензиант за съответната територия съобразно нормативната уредба.

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

Комисия за защита на конкуренцията е независим специализиран държавен орган, чиято основна задача е да гарантира защитата и да създава условия за развитие на конкуренцията. Повече информация може да намерите на интернет страницата на КЗК: www.cpc.bg

СОЦИАЛНИ МЕРКИ

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

Продължителността на периода за плащане е най-малко 10 (десет) дни, като конкретният срок за плащане се посочва във фактурата. ДПИ има право да преустанови временно снабдяването с електрическа енергия и да поиска от „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД временно да

преустанови преноса на електрическа енергия, в случай че клиентът просрочи с 3 (три) дни изпълнението, на което и да е свое задължение.

68) Как да избегна прекъсване на снабдяването, ако не мога да си платя сметката?

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

69) Какво да направя, ако вече съм с прекъснато електрозахранване?

Информация за причините за спирането на доставката на електроенергия и действията, които е необходимо да предприемете за възстановяването и може да получите денонощно на телефонен номер 0700 10 010 (обажданията към телефонни номера (0700) се таксуват съгласно договора между клиента и неговия телекомуникационен оператор).

70) Какво означава „уязвим потребител“ и какви са критериите?

Според актуалните критерии в категорията „Уязвими клиенти“ попадат битови клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му или друг нормативен акт, който регулира правоотношенията във връзка с мерките за социална защита на крайни клиенти.

Съгласно *Наредбата за критериите, условията и реда за определяне на статут на домакинства в положение на енергийна бедност и на статут на уязвими клиенти за снабдяване с електрическа енергия*, уязвим клиент за снабдяване с електрическа енергия е битов клиент, който купува електрическа енергия за битовите нужди на домакинство, на което той е член, и той и/или друг член на домакинството е в критична зависимост от електрическо оборудване поради наличието на едно от следните обстоятелства:

1. лице над 65-годишна възраст, живеещо само или с друго/други лице/лица над 65-годишна възраст, с разполагаем доход след намаляване с разхода за енергия, по-малък или равен на линията на бедност;

2. лице с установени 50 или над 50 на сто трайно намалена работоспособност или вид и степен на увреждане, с разполагаем доход след намаляване с разхода за енергия, по-малък или равен на линията на бедност;

3. лица, които имат нужда от помощни средства за независим живот и/или медицински изделия за поддържане на живота, чието функциониране зависи от източник на електрическа енергия;

4. лица, които са получавали месечни социални помощи и/или целева помощ за отопление по Закона за социално подпомагане за предходния отоплителен сезон.

За повече информация и съдействие може да се обърнете към регионалната Дирекция за социално подпомагане.

71) Каква подкрепа се предлага за потребители с финансови затруднения?

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 намалите сметките си за електрическа енергия, може да предприемете мерки за подобряване на енергийната ефективност на жилището Ви. Полезни съвети са публикувани на [интернет страницата на „Електрохолд Продажби“ ЕАД](#).

73) Към кого да се обърна, за да разбера какви мерки се предлагат за уязвими клиенти?

Регионалната дирекция за Социално подпомагане.

**74) Доходът ми не позволява скъпоструваща инвестиция в енергийна ефективност.
Какво друго мога да направя?**

Може да получите информация на интернет страницата на: Агенцията за устойчиво енергийно развитие /АУЕР/, Министерството на регионалното развитие и благоустройство и на общината, към която е населеното място, в което живеете.

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 може да намерите в Закона за защита на потребителите, Закона за защита на конкуренцията и чрез КЗП - на място или от интернет страницата на КЗП: www.kzp.bg

76) 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 налице подобна практика - можете да се обърнете към Комисията за защита на потребителите.

77) Какво е подвеждаща практика при извършване на продажби?

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

78) 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 въпросният търговец да предприеме, за да отстрани последиците от тези си действия, включително промяна в договорните условия или ако считате, че ако предоставената информация е вярна - нямаше да сключите договора - прекратяване или разваляне на същия. Ако реакцията на търговеца не Ви удовлетворява, можете да се обърнете към КЗП и КЕВР.

79) 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 обектът Ви, тъй като той е лицето, администриращо 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, може да се обърнете за съдействие към секторния регулатор - КЕВР и/или към КЗП.