

КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ПРИРОДЕН ГАЗ

I.	ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА ИНФОРМИРАНЕ.....	3
1.	Кои организации или органи в моя регион могат да ми помогнат да разбера повече за смяната на доставчик на природен газ?.....	3
2.	Какви са правата ми като потребител на природен газ?.....	4
3.	Как са организирани начините на плащане на потребен природен газ?.....	4
4.	От каква информация се нуждая, за да съпоставя алтернативни оферти за доставка?.....	4
5.	Каква информация трябва да е налична във фактурата ми?.....	4
6.	Къде мога да търся, за да науча повече за мерките за енергийна ефективност в моя регион?.....	5
II.	ДОГОВОРИ И ФАКТУРИРАНЕ.....	5
1.	Каква минимална информация е задължен моят доставчик да предоставя в издадената ми фактурата?.....	5
2.	Към кого да се обърна, ако фактурата ми не съдържа минималните изисквания съгласно законодателството в страната?.....	5
3.	Къде мога да получа информация за действителното си потребление за даден период: година, месец?.....	6
4.	Къде мога да намеря достъп до пълна и изчерпателна информация относно всички аспекти на бъдещия ми договор със „Севлиевогаз-2000“ АД, преди да се обвържа?.....	6
5.	След влизането в сила на договора, как мога да имам достъп до пълна информация за неговото цялостно съдържание и приложими условия?.....	6
6.	Какви са общите правила за анулиране на моя договор? По-специално при: преместване на нов адрес; отдаване на имота ми под наем.	6
7.	Къде мога да намеря информация относно основанията, даващи право на доставчика ми да прекрати договора?.....	6
8.	Какъв е механизмът за обработка на жалби, възприет от доставчика? Какви са процедурите за решаване на спорове? Към кого мога да се обърна за помощ без допълнителни разходи?.....	7
9.	Има ли система за компенсиране в случай на невъзможност на доставчика да постигне определените показатели за качество на доставките?.....	7
10.	Какви стъпки трябва да предприеме доставчика преди да прекъсне снабдяването поради неплатена сметка?.....	7
III.	ЦЕНИ, ТАРИФИ И МОНИТОРИНГ.....	7
1.	Как да различавам цена, такса и тарифа, включени във фактурата ми?.....	7
2.	Каква информация трябва да получа от доставчика за таксите, които той събира?.....	7
3.	Какви са правилата за изчисляване, използвани от „Севлиевогаз-2000“ АД?.....	8
4.	Ще ми бъдат ли изисквани депозити и такси за присъединяване? Как мога да науча повече за тях? 8	
5.	Има ли максимален период, за който моят доставчик трябва да предоставя данни за консумацията ми? 8	

6.	Изложен ли съм на нестабилни цени на природния газ през определен период от договора? Има ли публични мерки за намаляване на риска да се противопоставя на съществено увеличаване на цената?.....	8
7.	Каква информация трябва да получа от моя доставчик относно неговата система за таксуване?....	9
8.	Има ли актуален мониторинг на цените, публикуван в моя регион?	9
9.	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?	9
10.	Кога и как се отчита моето средство за търговско измерване?.....	9
IV.	СВОБОДЕН ИЗБОР НА ДОСТАВЧИК	9
1.	Кои са действащите доставчици в моя регион?.....	9
2.	Как мога да прекратя моя договор и премина към нов доставчик?.....	10
3.	Какви са минималните условия за прекратяване на договор в случай на смяна на доставчик?.....	10
4.	При смяната на доставчик съществува ли риск от прекъсване?.....	10
5.	Какви причини биха могли да ме спрат да сменя доставчика си?.....	10
6.	Има ли ситуации, които биха могли да ми попречат да премина към нов доставчик без санкции? 10	
7.	Колко ще ми струва да сменя доставчика си?	10
8.	Каква е максималната продължителност, през която доставчикът може да обвърже клиента за договореното?	10
9.	Към кого трябва да се обърна, ако считам, че съм бил неправомерно таксуван за смяната на доставчик?.....	10
V.	ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ КЪМ МРЕЖАТА	11
1.	Към кого трябва да се обърна в случай на доставка на природен газ за първи път? С кого сключвам договор?.....	11
2.	Трябва ли да сключа договор, за да бъда физически присъединен към газоразпределителната мрежа и с кого?	11
3.	Към кого да се обърна в случай на прекъсване на доставката? Към кого да се обърна, ако имам други технически въпроси по отношение на доставките?	11
4.	Кой е отговорен за вреди, настъпили в моя дом поради прекъсване на доставките?	11
5.	В случай че изпадна във временно финансово затруднение, как мога да предотвратя прекъсването на доставката, която е от жизнено значение за нуждите на моето домакинство за отопление и готвене? 11	
6.	В случай на национална / регионална енергийна криза къде мога да намеря информация за извънредните мерки, приложими за моя регион?	11
VI.	РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ	12
1.	Откъде мога да разбера повече за процедурата за разглеждане на жалби на моя доставчик?	12
2.	Използва ли моят доставчик омбудсман?	12
3.	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?.....	12
4.	Какви са мерките на местно ниво за защита на потребителите на природен газ? Към кого мога да се обърна, за да науча повече за тях?	12

VII.	ПРЕДСТАВИТЕЛСТВО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.....	12
1.	Кой отговаря за защитата на потребителите в моя регион?	12
2.	В моя регион няма конкурентна оферта, а само един доставчик. С кого трябва да говоря относно начините за насърчаване на конкуренцията?	13
3.	Кой публичен орган отговаря за насърчаването на лоялна и ефективна конкуренция?	13
VIII.	СОЦИАЛНИ МЕРКИ.....	13
1.	Какво ще се случи, ако не реагирам на покана за плащане?.....	13
2.	Как мога да предотвратя спирането на доставката, ако не съм си платил сметката?.....	13
3.	Какво да направя, ако доставката ми е спряна?	14
4.	Има ли дефиниция за „уязвим“ клиент? Какви критерии трябва да покривам, за да бъде считан за уязвим потребител, който може да получава помощи?	14
5.	Има ли конкретни мерки за закрила на уязвими клиенти?	14
6.	Как мога да редуцирам консумацията си, за да плащам по-малко?	14
IX.	НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ.....	14
1.	Какво е нелоялна търговска практика?	15
2.	Какво мога да направя в случай на нелоялна търговска практика?	15
3.	Какво е заблуждаваща практика при продажби?	15
4.	Към кого да се обърна, ако мисля, че ми е дадена грешна информация?.....	16

Настоящата информация е изготвена от „Севлиевогаз-2000“ АД (в качеството му на Краен снабдител с природен газ) въз основа на контролния списък, приет от Европейската комисия и в изпълнение на чл.38 б, 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.

I. ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА ИНФОРМИРАНЕ

Въпроси

1. Кои организации или органи в моя регион могат да ми помогнат да разбера повече за смяната на доставчик на природен газ?

Към настоящия момент „Севлиевогаз-2000“ АД осъществява дейност като краен снабдител на природен газ за територията на община Севлиево, на основание притежавана Лицензия № Л-172-12/27.04.2009 г., издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР). За същата територия няма друг лицензиран краен снабдител.

Съгласно закона, всеки клиент има право да смени своя доставчик с друг без да дължи допълнителни такси и неустойки за предсрочно прекратяване на договора за доставка с първоначалния доставчик извън изрично договорените. Процедурата за смяна на доставчик е уредена в чл. 31 от ПРАВИЛА за търговия с природен газ (Обн., ДВ, бр. 59 от 4.08.2015 г., в сила от 4.08.2015 г., изм. и доп., бр. 99 от 13.12.2016 г., в сила от 13.12.2016 г., бр. 57 от 19.07.2019 г., в сила от 19.07.2019 г.).

Повече информация можете да намерите на интернет страницата на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) – <http://www.dker.bg/>

Информация можете да получавате и от потребителски организации – например: Българска национална асоциация на потребителите (<http://aktivnipotrebiteli.bg/>), Сдружение за защита на потребителя и др.

2. Какви са правата ми като потребител на природен газ?

Настоящият Контролен списък дава информация на много от въпросите за Вашите права като потребител на природен газ. Правата Ви са описани в Закона за енергетиката /ЗЕ/, Наредбите и правилата към закона, Закона за защита на потребителите и в Общите условия по договорите на Дружеството /ОУ/.

3. Как са организирани начините на плащане на потребен природен газ?

За стопански потребители предлагаме няколко възможности за заплащане на дължимите суми за природен газ:

- Директен дебит
- Платежно нареждане
- На каси на Изипей АД или чрез ePay.bg

Можете да платите задълженията си на всички каси, които приемат плащания за „Севлиевогаз-2000“ АД на територията на община Севлиево и в страната. Подробна информация е налична на сайта на дружеството: цени, начин на плащане.

Предлаганите възможности за заплащане на природен газ за битови потребители са:

- безкасово: директен дебит, превод по банкова сметка, интернет банкиране, ePay.bg;
- касово: касовите салони на Изипей АД в цялата страна.

Подробна информация за всички начини на плащане е налична в интернет на страницата на дружеството в раздел: цени, начин на плащане.

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

„Севлиевогаз-2000“ АД доставя природен газ на своите крайни клиенти в качеството му на красен снабдител по цени, одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР). Повече информация може да намерите на страницата на дружеството: цени, начин на плащане.

Цените, които прилагат останалите газоразпределителни дружества на територията на страната могат да бъдат намерени на интернет страница на КЕВР - <http://www.dker.bg/bg/priroden-gaz/tseni-8.html>.

Ако изберете доставчик на природен газ на свободен пазар, следва да обърнете внимание на това дали предложената ви цена включва само продажбата на газ или други приложими плащания, свързани с доставката на газ (ако изберете доставчик на свободен пазар ще продължите да дължите цена за пренос на природния газ по газопреносната и газоразпределителната мрежа) както и дали предложената ви цена включва разходи за балансиране или те ще бъдат начислявани отделно. От значение за съпоставка на различните оферти би било и какви са сроковете за отчитане и заплащане на потребения газ и услуги, както и дали доставчикът ще ви предоставя допълнителни услуги.

5. Каква информация трябва да е налична във фактурата ми?

Съгласно действащото законодателство, издаваните от „Севлиевогаз-2000“ АД фактури съдържат следните задължителни реквизити:

- номер на средството за търговско измерване (СТИ), старо и ново показание в обемни единици, коефициент за коригиране (при необходимост), количество природен газ за отчетния период в обемни и енергийни единици;

- енергиен коефициент за превръщане на обемните единици в енергийни – MWh/1000 н.м³;
- цената на природния газ от обществения доставчик, цената за снабдяване, цената за разпределение, цена за пренос и достъп до газопреносната мрежа;
- дължимите суми за: природен газ, снабдяване с природен газ, –разпределение на природен газ и за пренос и достъп до газопреносната мрежа;
- дължимите акциз и данък върху добавената стойност (ДДС);
- период за следващ отчет на показанията на СТИ;
- срок за плащане, дата и час за спиране на газоподаването при неплащане;
- номер на банковата сметка и адрес на „Севлиевогаз-2000“ АД.

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

Подробна информация се предоставя от Агенцията за устойчиво енергийно развитие /АУЕР/ - <https://seea.government.bg/bg/>, Фонд „Енергийна ефективност и възобновяеми източници“ - <https://www.bgeef.com/bg/>, Програмата за енергоспестявания в дома, разработена от Европейската банка за възстановяване и развитие - <http://reecl.org/>, както и други неправителствени организации, работещи по темата за енергийна ефективност (например Платформата EnerGbg - <https://www.energbg.com/>).

II. ДОГОВОРИ И ФАКТУРИРАНЕ

Въпроси

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

Съдържанието на фактурите, издавани от дружеството, отговарят на изискванията на Закона за счетоводството и Закона за ДДС, като в справочната си част съдържат информация за: номер на СТИ, количеството природен газ за отчетния период, продължителност на периода, доставна цена на природния газ, цена за снабдяване, цена за разпределение, дължими суми за: природен газ, снабдяване с природен газ, разпределение на природен газ през газоразпределителната мрежа, пренос и достъп до газопреносната мрежа, акциз и данък върху добавената стойност (ДДС).

Всички клиенти при заплащане на месечната сметка за консумиран природен газ получават фактура/платежен документ.

2. Към кого да се обърна, ако фактурата ми не съдържа минималните изисквания съгласно законодателството в страната?

Необходимо е първо да се обърнете към доставчика си на природен газ, като подадете жалба или сигнал по реда на Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител, изготвени от „Севлиевогаз-2000“ АД и одобрени от КЕВР. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД: <http://www.sevlievogas.eu/>, както и в офиса на „Севлиевогаз-2000“ АД в гр. Севлиево, ул. „Бор“ №4.

В случай че не сте удовлетворен от отговора може да потърсите повече информация от или да подадете жалба до секторния регулатор - КЕВР.

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/платежни документи. Всеки клиент има визуален достъп до средството си за търговско измерване и може да проследява действителното си потребление за даден период: ден, месец или година. Ако желаете може да се обърнете към служителите в офиса на дружеството на посочения адрес, телефони или електронен адрес, посочени в интернет страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД: <http://www.sevlievogas.eu/> за получаване на интересуващата Ви справка в съответствие с Общите условия по договорите с дружеството.

4. Къде мога да намеря достъп до пълна и изчерпателна информация относно всички аспекти на бъдещия ми договор със „Севлиевогаз-2000“ АД, преди да се обвържа?

Съгласно Закона за енергетиката „Севлиевогаз-2000“ АД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на газоразпределителна мрежа при публично известни Общи условия. Тези Общи условия се изготвят от „Севлиевогаз-2000“ АД и се одобряват от КЕВР.

„Севлиевогаз-2000“ АД е изготвило и КЕВР е одобрила съответни Общи условия за територията на община Севлиево. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД: <http://www.sevlievogas.eu/>, както и в офиса на дружеството.

На същата интернет страница в раздела доставка на природен газ са налични бланки на договорите за доставка за различните потребители.

5. След влизането в сила на договора, как мога да имам достъп до пълна информация за неговото цялостно съдържание и приложими условия?

На интернет страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД: <http://www.sevlievogas.eu/> в раздела доставка на природен газ са налични актуалните Общи условия за доставка на природен газ. Информация може да бъде получена и при поискване на място в офиса на дружеството.

6. Какви са общите правила за анулиране на моя договор? По-специално при: преместване на нов адрес; отдаване на имота ми под наем.

Условията за прекратяване на договора с крайния снабдител са описани в ОУ на дружеството.

В случай на преместване на нов адрес, който се намира на лицензионната територия на „Севлиевогаз-2000“ АД, сключват нов договор за доставка на природен газ.

При отдаване под наем на апартамент/къща Вашите задължения са описани в ОУ.

7. Къде мога да намеря информация относно основанията, даващи право на доставчика ми да прекрати договора?

Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за продажба на природен газ от "Севлиевогаз-2000" АД на територията на община Севлиево, които са достъпни в интернет страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД: <http://www.sevlievogas.eu/>, както и в офиса на дружеството.

8. Какъв е механизмът за обработка на жалби, възприет от доставчика? Какви са процедурите за решаване на спорове? Към кого мога да се обърна за помощ без допълнителни разходи?

Подробен механизъм е разписан в Общите условия на договорите за продажба на природен газ от "Севлиевогаз-2000" АД на територията на община Севлиево, които са достъпни на интернет страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД: <http://www.sevlievogas.eu/>

В случай че не сте удовлетворен от резултата можете да се обърнете към КЕВР и/или КЗП. Информация за реда и начина можете да намерите на интернет страниците на тези органи: КЕВР: <http://www.dker.bg/>; КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

9. Има ли система за компенсиране в случай на невъзможност на доставчика да постигне определените показатели за качество на доставките?

Да, има такава. Информацията се съдържа в Общи условия на договорите за продажба на природен газ от "Севлиевогаз-2000" АД на територията на община Севлиево, които са достъпни на интернет страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД: <http://www.sevlievogas.eu/> .

10. Какви стъпки трябва да предприеме доставчика преди да прекъсне снабдяването поради неплатена сметка?

Срокът за спиране на газоподаването на битови Клиенти не може да бъде по-малък от 7 (седем) календарни дни от посочена във фактурата дата за плащане и е еднакъв за всички битови Клиенти.

Преустановяване на снабдяването за уязвим клиент се извършва 20 (двадесет) дни след крайния срок за плащане, като през този период уязвимият клиент има възможност да плати натрупаните задължения или да подаде заявление за разсрочване на плащането.

Във всички случаи, ако съответният краен клиент в указания срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява след 08:00 часа на деня, следващ посочената дата за спиране на газоподаването.

Дружеството няма да прекъсне в посочените срокове доставката на природен газ за битови нужди в почивен и официален празничен неприсъствен ден, както и в деня, който го предхожда или в случай на договорено разсрочване на плащанията при спазване на съответното споразумение за това.

III. ЦЕНИ, ТАРИФИ И МОНИТОРИНГ.

Въпроси

1. Как да различавам цена, такса и тарифа, включени във фактурата ми?

Цената – това е сумата, която заплащате за потребен природен газ.

Такса – всякакви допълнителни разходи, включени към цената.

Тарифа – система, според която се определя размера на плащанията.

2. Каква информация трябва да получа от доставчика за таксите, които той събира?

Във всяка издадена фактура фигурира количеството на използвания природен газ, определената цена за единица и всички компоненти включени и образуващи крайната цена.

3. Какви са правилата за изчисляване, използвани от „Севлиевогаз-2000“ АД?

„Севлиевогаз-2000“ АД доставя природния газ на своите крайни клиенти по цени, одобрени от КЕВР, като крайната цена се определя като сбор от следните компоненти:

а) „доставна цена“ - публикуваната цена на природния газ за определен период при продажба от обществения доставчик за потребители, пряко присъединени към газопреносната мрежа;

б) „цена за разпределение (пренос) на природен газ“ - утвърдената и публикувана от Дружеството цена за разпределение на природен газ за съответната потребителска група за определен период;

в) „цена за снабдяване с природен газ“ - утвърдената и публикувана цена от Дружеството за снабдяване за съответната потребителска група за определен период.

г) „цена за достъп и пренос на природен газ“ – утвърдената и публикувана цена за достъп и пренос през газопреносните мрежи, собственост на „Булгартрансгаз“ ЕАД.

д) „акциз на природен газ“ - определената акцизна ставка върху енергийни продукти (съгласно ЗАДС, различна за различните групи потребители).

е) „данък добавена стойност“ - в размер на 20% върху сбора на всички гореизброени цени.

Информация за цените на обществения доставчик може да намерите на страницата на КЕВР - <http://www.dker.bg/> или на страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД: <http://www.sevlievogas.eu/>.

4. Ще ми бъдат ли изисквани депозити и такси за присъединяване? Как мога да науча повече за тях?

За присъединяване към газоразпределителната мрежа се дължи такса за присъединяване, която се одобрява от КЕВР. Информация можете да получите в офиса на „Севлиевогаз-2000“ АД или на страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД: <http://www.sevlievogas.eu/>.

5. Има ли максимален период, за който моят доставчик трябва да предоставя данни за консумацията ми?

„Севлиевогаз-2000“ АД предоставя данни за месечната и/или годишна консумация на природен газ на своите крайни клиенти при писмено поискване от тях - за 36 (тридесет и шест) месечен период назад, съгласно ОУ по договорите на дружеството.

6. Изложен ли съм на нестабилни цени на природния газ през определен период от договора? Има ли публични мерки за намаляване на риска да се противопоставя на съществено увеличаване на цената?

Пределната цена на природния газ за крайните клиенти на „Севлиевогаз-2000“ АД се определя и регулира от КЕВР, която гарантира защита на крайните клиенти от неправомерно увеличаване на цената. Дружеството публикува актуалните цени в местните вестници и на страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД: <http://www.sevlievogas.eu/> раздел Цени, срокове, начин на плащане. Пределните цени са налични и на интернет страницата на КЕВР.

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

Във всяка издадена фактура фигурира използваното количество природен газ, коефициент на преобразуване (представителна калоричност), определен от оператора на газопреносната мрежа за съответен месец, енергийната стойност на отчетеното количество природен газ, определената цена за единица и всички компоненти включени и образуващи крайната цена.

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

Мониторинг върху регулираните цени се извършва от КЕВР, съгласно нейните правомощия и правилник.

9. 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, по които се извършва меродавното отчитане на потребените количества природен газ са собственост на оператора на газоразпределителната мрежа. За повече информация е необходимо да се обърнете към „Севлиевогаз-2000“ АД. Изборът на вид и тип на средство за търговско измерване се извършва от квалифицирани специалисти в „Севлиевогаз-2000“ АД, съобразно декларираните от Вас нужди за съответния обект. Всеки потребител може да притежава и втори собствен измервателен уред за контролни цели, но неговите показания не могат да служат за търговски нужди.

10. Кога и как се отчита моето средство за търговско измерване?

Отчитането на средствата за търговско мерене се извършва съгласно общите условия на „Севлиевогаз-2000“ АД, а именно:

1. Отчитане на Стопански (Промислени и ОА и Т) потребители – ежемесечно на всяко първо число от месеца или в първия работен ден на същия.

2. Отчитане на средствата за търговско мерене на битови потребители – в последните четири дни на всеки месец.

Средствата за търговско мерене се отчитат от квалифицирани служители на дружеството, като отчетените показания се записват в Дневници за отчет или в електронни устройства, проверяват се и се въвеждат в специализирана компютърна програма за обработка и издаване на фактури. Всички стопански и битови потребители извън очертаванията на регулацията на гр. Севлиево се отчитат дистанционно в 7:00 часа на всяко първо число от месеца.

Дружеството може да извършва и междинни отчитания по молба на клиента при прекъсване на консумацията за определен период от време или контролни отчитания за технологични нужди.

IV. СВОБОДЕН ИЗБОР НА ДОСТАВЧИК

Въпроси

1. Кои са действащите доставчици в моя регион?

Информация за лицензираните доставчици е налична на интернет страницата на КЕВР.

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, съгласно условията и възможностите, описани в него и в Общите условия на дружеството.

Процедурата за смяна на доставчик е уредена в чл. 31 от ПРАВИЛА за търговия с природен газ (Обн., ДВ, бр. 59 от 4.08.2015 г., в сила от 4.08.2015 г., изм. и доп., бр. 99 от 13.12.2016 г., в сила от 13.12.2016 г., бр. 57 от 19.07.2019 г., в сила от 19.07.2019 г.).

3. Какви са минималните условия за прекратяване на договор в случай на смяна на доставчик?

В Общите условия и договорите се съдържа информация относно условията за едностранно прекратяване на договора от ползвателя на енергийни услуги, включително при промяна на договорните условия и цени.

4. При смяната на доставчик съществува ли риск от прекъсване?

Да, в случай на неизпълнени задължения към предишния доставчик, законът предвижда, че той може да поиска преустановяване на снабдяването Ви с природен газ, независимо, че вече не Ви доставя природен газ.

5. Какви причини биха могли да ме спрат да сменя доставчика си?

Възражение от доставчика Ви срещу смяната (най-често ако имате неизпълнени задължения по договора).

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

В случай, че сте изпълнили всички свои задължения по сключения договор, който прекратявате, няма причина да търпите санкции при смяната на доставчик.

7. Колко ще ми струва да сменя доставчика си?

Процедурата по смяна на доставчик е безплатна.

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

Договорът не може да бъде сключен за срок, който надхвърля срока на издадените лицензии. Няма нормативно уредена максимална продължителност на договора за доставка на природен газ, това зависи от постигнатите между Вас и Вашия доставчик условия на доставка.

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

Необходимо е да се обърнете към КЕВР.

V. ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ КЪМ МРЕЖАТА

Въпроси

1. Към кого трябва да се обърна в случай на доставка на природен газ за първи път? С кого сключвам договор?

Можете да се обърнете към служителите в офиса на дружеството, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

2. Трябва ли да сключа договор, за да бъда физически присъединен към газоразпределителната мрежа и с кого?

За целите на присъединяването се сключва договор за присъединяване към газоразпределителната мрежа по реда на действащото законодателство в страната. Договорът се сключва със „Севлиевогаз-2000“ АД в качеството му на оператор на газоразпределителната мрежа за територията на община Севлиево, въз основа на притежавана от него Лицензия за разпределение на природен газ № Л-172-08/17.12.2004 г., издадена от КЕВР по Закона за енергетиката (ЗЕ).

Можете да се обърнете към служителите в офиса на дружеството, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

3. Към кого да се обърна в случай на прекъсване на доставката? Към кого да се обърна, ако имам други технически въпроси по отношение на доставките?

Можете да се обърнете към „Севлиевогаз-2000“ АД на дежурния телефон 0675 30 656 или на място в офиса на дружеството, в зависимост от конкретния случай.

4. Кой е отговорен за вреди, настъпили в моя дом поради прекъсване на доставките?

„Севлиевогаз-2000“ АД отговаря за вреди в случай, че прекъсването е поради причина, дължаща се на действие или бездействие на дружеството, освен в случаите, в които сте уведомен в сроковете, съгласно общите условия и договорите за доставка на природен газ.

5. В случай че изпадна във временно финансово затруднение, как мога да предотвратя прекъсването на доставката, която е от жизнено значение за нуждите на моето домакинство за отопление и готвене?

Предлагаме възможност за разсрочено плащане в разумни срокове. За да се възползвате от тази възможност трябва да посетите офиса на дружеството и да договорите разсрочването с подписване на допълнително споразумение.

6. В случай на национална / регионална енергийна криза къде мога да намеря информация за извънредните мерки, приложими за моя регион?

Съгласно Наредбата за реда за въвеждане на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с електрическа енергия, топлинна

енергия и природен газ в случаи на кризисни и извънредни ситуации може да бъде въведен ограничителен режим за снабдяване с природен газ.

Ограничителният режим се въвежда със заповед на министъра на икономика и енергетиката за територията на цялата страна и от кмета за територията на съответната община.

Въвеждането на ограничителния режим се обявява от министъра на енергетиката и енергийните ресурси или от кмета на общината чрез средствата за масово осведомяване. Съобщението съдържа:

1. датата и началния час на въвеждането на ограничителния режим;
2. продължителността на ограничителния режим;
3. причината за въвеждане на ограничителния режим;
4. начина за осъществяването на ограничителния режим;
5. графика на ограничителния режим.

В случай на въведен ограничителен режим информация може да намерите също на страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД: <http://www.sevlievogas.eu/> и на място в офиса на дружеството. Дружеството има план за действия при ограничителен режим и има готовност да действа в такива ситуации.

VI. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Въпроси

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

Процедурата за разглеждане на жалби е разписана в Общите условия на дружеството и Правилата му за работа с потребители, които са налични на неговата интернет страница.

2. Използва ли моят доставчик омбудсман?

При необходимост може да се обърнете към Омбудсман на Република България.

3. 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?

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

4. Какви са мерките на местно ниво за защита на потребителите на природен 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. Контакти са налични на интернет страницата на комисията - <https://www.kzp.bg/kontakti>.

VII. ПРЕДСТАВИТЕЛСТВО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Въпроси

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

Комисията за защита на потребителите (КЗП) е държавният орган, отговорен за защита на потребителите.

Повече информация може да намерите на интернет страницата на КЗП. Други потребителски организации са:

Федерация на потребителите в България и Активни потребители.

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

Съгласно действащата нормативна уредба в страната за всяка обособена територия има един лицензиран краен снабдител с природен газ. Този факт обаче не пречи при Ваше желание да промените доставчика си на природен газ съобразно разпоредбите на общите условия и договорите за доставка на природен газ. Можете да се обърнете и към Комисията за защита на конкуренцията и КЕВР.

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

Комисията за защита на конкуренцията и секторния регулатор КЕВР.

VIII. СОЦИАЛНИ МЕРКИ

Въпроси

1. Какво ще се случи, ако не реагирам на покана за плащане?

Доставката на природен газ може да бъде спряна на основание действащите клаузи от договора за доставка.

Срокът за спиране на газоподаването на битови Клиенти не може да бъде по-малък от 7 (седем) календарни дни от посочена във фактурата дата за плащане и е еднакъв за всички битови Клиенти.

Преустановяване на снабдяването за уязвим клиент се извършва 20 (двадесет) дни след крайния срок за плащане, като през този период уязвимият клиент има възможност да плати натрупаните задължения или да подаде заявление за разсрочване на плащането.

Във всички случаи, ако съответният краен клиент в указания срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява след 08:00 часа на деня, следващ посочената дата за спиране на газоподаването.

Дружеството няма да прекъсне в посочените срокове доставката на природен газ за битови нужди в почивен и официален празничен неприсъствен ден, както и в деня, който го предхожда или в случай на договорено разсрочване на плащанията при спазване на съответното споразумение за това.

2. Как мога да предотвратя спирането на доставката, ако не съм си платил сметката?

Можете да предотвратите спирането на доставката като заплатите дължимите суми в срока на предизвестие, което ви е отправено от „Севлиевогаз-2000“ АД. Предлагаме и възможност за разсрочено плащане в разумни срокове. За да се възползвате от тази възможност трябва да посетите офиса на дружеството и да договорите разсрочването с подписване на допълнително споразумение.

3. Какво да направя, ако доставката ми е спряна?

Осведомете се за причините за спирането на доставката от дежурния телефон – 0675 30 656 или на място в офиса на „Севлиевогаз-2000“ АД. Така ще получите и информация, кога ще бъде възстановено газоподаването и дали вие трябва да направите нещо в тази връзка (например при неплатена в срок сметка).

4. Има ли дефиниция за „уязвим“ клиент? Какви критерии трябва да покривам, за да бъде считан за уязвим потребител, който може да получава помощи?

Уязвими клиенти са битови клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия, топлинна енергия или природен газ съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

Условията за получаване на помощи се уреждат от Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. За конкретна информация можете да се обърнете към териториалните подразделения на Агенцията за социално подпомагане.

5. Има ли конкретни мерки за закрила на уязвими клиенти?

Уязвимите клиенти, имат право да получат безплатно справка за потреблението си за период от 36 месеца от време в деня, в който са поискали такава справка и за посочения от тях период.

Уязвимите клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия.

В случай че между „Севлиевогаз-2000“ АД и уязвим клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписат Споразумение за разсрочено плащане, дружеството няма право да прекъсне доставката на природен газ за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на уязвимия клиент.

Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия клиент от задължението да заплаща текущите си задължения.

6. Как мога да редуцирам консумацията си, за да плащам по-малко?

За да редуцирате сметките си за енергия като цяло можете да предприемете мерки за подобряване на енергийната ефективност на жилището си:

- смяна на дограма, поставяне на подходяща изолация,
- обърнете внимание на енергийната ефективност на уредите, които използвате, и се ориентирайте към уреди от по-висок енергиен клас.
- много важно е как управлявате отоплителната система в жилището си, когато отсъствате.
- от значение е до колко правилно е оразмерена отоплителната инсталация в жилището.

IX. НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ

Въпроси

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;
- 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;

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

2. Какво мога да направя в случай на нелоялна търговска практика?

Можете да се обърнете към Комисията за защита на потребителите. Повече информация можете да получите от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg/>

3. Какво е заблуждаваща практика при продажби?

Търговска практика е заблуждаваща, когато:

- съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща;
- по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически точна относно някое от обстоятелствата, посочени по-долу;
 - има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което не би било взето без използването на търговската практика;

Обстоятелства, в зависимост от интерпретацията на които, могат да доведат до заблуждаване:

- съществуването или естеството на стоката или услугата;
- основните характеристики на стоката или услугата като: наличност, преимущества, рисковете, които тя съдържа, изработка, състав, допълнителни части към стоката или услугата, извънгаранционно обслужване, разглеждане на жалби на потребителите, начин и дата на производство или на представяне на стоката или услугата, доставка, годност за употреба, използването ѝ, количество, спецификация, географски или търговски произход, резултатите, които могат да се очакват от нейната употреба, или резултатите и съществените характеристики от извършените изпитвания или проверки на стоката или услугата;
 - обхват на задълженията на търговеца, мотивите за използване на търговската практика и естеството на процеса на продажба, както и всяко твърдение или символ, които дават основание да се смята, че търговецът или стоката и услугата са обект на спонсорство или на друга форма на пряка или непряка подкрепа;
 - цената или начина на нейното изчисляване, или съществуването на специфично предимство по отношение на цената;
 - необходимостта от предоставяне на допълнителна услуга, резервна част, от замяна или ремонт на стоката;
 - вида, статуса и правата на търговеца или на неговия представител като: трите имена, номера на документ за самоличност и постоянния адрес на физическите лица и наименованието, единния идентификационен код, адреса на управление и правно-организационната форма на юридическите лица, неговото имущество, квалификация, разрешение за извършване на дейност, членство в професионални организации или друг вид обвързаност, неговите права на индустриална, търговска и интелектуална собственост или получените награди и отличия;
 - правата на потребителя, включително правото му да замени стоката, да развали договора, да му бъде възстановена заплатената от него сума или рисковете, на които потребителят може да бъде изложен.

Заблуждаваща е и всяка търговска практика, която от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, води или е възможно да доведе средния потребител до вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика, и когато тя включва:

- всяка маркетингова дейност по отношение на стока или услуга, включително използване на сравнителна реклама, която създава объркване с друга стока, услуга, марка, търговско наименование или друг отличителен знак на конкурент;
- неспазване на ангажиментите, поети от търговеца чрез присъединяването му към кодекс за добра търговска практика, когато тези ангажименти имат задължителен характер, могат да бъдат проверени и при използването на дадена търговска практика търговецът посочва, че е обвързан да спазва съдържащите се в него правила.

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

4. Към кого да се обърна, ако мисля, че ми е дадена грешна информация?

На първо място можете да се обърнете към „Севлиевогаз-2000“ АД за изясняване на случая.

Ако не бъдете удовлетворен от реакцията и предприетите действия от страна на дружеството можете да се обърнете към КЗП или КЕВР.