КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА КЛИЕНТИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ-СЛИВЕН-ИНЖ.АНГЕЛ АНГЕЛОВ” ЕАД

I. Информация за задължения.

Въпроси:

1.Какви са правата ми на потребител на топлинна енергия? **Описани са в Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Сливен" ЕАД на клиенти в град Сливен.**

2. Къде да отида, за да науча повече за начините на плащане? **В сайта на дружеството – www.toplo.sliven.net, в Информационен център на дружеството - бул. "Хаджи Димитър", № 39, тел. 0700 89 030, 044/623 -739, GSM 0884483 861.**

3. Каква информация трябва да знам за формиране на сметката ми? **Необходимата информация се намира в Закон за енергетиката, Наредба за топлоснабдяването, Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Сливен" ЕАД на клиенти в град Сливен и конкретни данни от фактурата и приложението към нея**.

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

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

5. Кой е отговорен за защита на потребителите в моята област? **Комисия за защита на потребителите звено гр. Сливен Адрес: гр. Сливен, ПК 8800, бул. "Цар Освободител" № 1, сградата на Община Сливен, стая 68, тел. 044/663 041, Федерация на потребителите в България, София 1303, ул. "Стефан Стамболов" № 35 А, ет. 1, Интернет страница www.potrebiteli-bg.org, тел. 02/8333285.**

II. Договори и заплащане.

Въпроси:

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

Минималната информация, която "Топлофикация–Сливен-инж.Ангел Ангелов" ЕАД е длъжна да предостави е регламент в Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Сливен" ЕАД на клиенти в град Сливен.

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

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

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

В "Топлофикация–Сливен-инж.Ангел Ангелов" ЕАД или фирмата за дялово разпределение, при писмено поискване.

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

От сайта на дружеството – www.toplo.sliven.net, или в Информациония център на дружеството – с писмено поискване.

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

Жалби се подават съгласно регламента в раздел " XII. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ" от правилата за работа с клиенти на енергийни услуги. Изпращат се на електронния адрес www.toplo.sliven@abv.bg, или на хартиен носител в Информационния център на Дружеството.

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

Да, има регламентирано качество на доставката и право на обезщетение съгласно Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Сливен" ЕАД на клиенти в град Сливен и нормите за проектиране на сгради.

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

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

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

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

III. Цени, тарифи и наблюдение (контрол)

Въпроси:

14. Как мога да направя разлика между цените, таксуване и тарифа на сметката си? **Цената на топлинната енергия е обявена в сайта на дружеството, пределната цена е определена с решение на КЕВР.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Възможностите за плащане са в брой в Иформациония център на дружеството, на касите на Българки поши, по банков път, чрез системата на ипей и изипей.

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

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

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

Към фирмите за дялово разпределение - "Белчевстрой" ЕООД, "Нелбо" ЕАД, "Топлофикация–Сливен-инж.Ангел Ангелов" ЕАД. Видът на устройствата се определя колективно от общо събрание на СЕС съгласно Закона за енергетиката и Наредба за топлоснабдяване.

22. Кога и как се отчита потреблението ми?

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

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

Цената на топлинната енергия се утвърждава или изменя от КЕВР за регулаторен период, или при съществено изменение на цените на енергоносители по време на регулаторен период.

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

Съгласно Наредба №5/23.01.2014 г. за регулиране на цените на топлинна енергия, КЕВР излиза с решение след подадено предложение за следващия регулаторен период, който е една година. Новата цена се обявява в седем дневен срок в местен вестник.

IV. Присъединяване към мрежата

Въпроси:

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

Към "Топлофикация–Сливен-инж.Ангел Ангелов" ЕАД, бул. „Стефан Караджа" № 23, информация на тел. 044/62 35 01.

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

Трябва на определен етап след изпълнени условия по Закона за енергетиката и Наредба за топлоснабдяване, за консултация на тел. 044/62 35 01.

27. Аз нямам официален договор за доставки на ТЕ. Кой доставчик е длъжен да ми предостави енергия срещу заплащане с или без официален договор?

Топлинната енергия се доставя при публично известни Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Сливен" ЕАД на клиенти в град Сливен съгласно Закона за енергетиката, одобрени от КЕВР.

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

За прекъсване на доставките на топлинна енергия и технически проблеми се информира оператора на топлопреносната мрежа, национален тел.0700 89030; GSM 0887714949- от 8.00 часа до 16.30 часа в работен ден.

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

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

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

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

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

При координатора на топлопреносната мрежа на GSM 0887714949 и Дежурен инженер GSM 0885874073 в сайта на дружеството или на телефон посочен в сайта на Министерството на енергетиката.

V. Разглеждане на жалби

Въпроси:

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

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

VI. Защита на потребителите

Въпроси:

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

Гр. Сливен, ПК 8800, бул. "Цар Освободител" № 1, сградата на Община Сливен, стая 68, тел. 044/663 – 041.

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

Комисия за защита на конкуренцията.

VII. Социални мерки

Въпроси:

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

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

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

Чрез договаряне за разсрочване на задълженията и сключване на споразумение в Информациония център на дружеството, бул. "Хаджи Димитър" № 39.

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

Запитване към топлофикационното дружество за изясняване на случая.

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

От правилата за работа с клиенти на енергийни услуги:

Чл.17. "Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов" ЕАД има право да спре топлоснабдяването след писмено предупреждение, когато клиентът с доказан статут на "уязвим клиент" не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия повече от два

месеца след определения срок за плащане и не се е възползвал от възможността за разсрочено плащане, изразено чрез изрично подписване на споразумение.

Чл.18. (1) Възстановяване на спряно топлоснабдяване за отопление и/или горещо водоснабдяване в случаите по чл. 17 се извършва от "Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов" ЕАД по писмено искане на клиента в срок до 2 (два) работни дни след заплащане на дължимите суми съгласно погасителния план от споразумението за разсрочено плащане.

Може да се обърнете към Регионална дирекция Социално подпомагане.

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

От регионална дирекция за Социално подпомагане в зависимост от условията за отпускане на енергийни помощи.

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

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

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

Регионална дирекция "Социално подпомагане" – гр.Сливен, ул. "Попска" № 11, Тел. 044/623 507.

VIII. Нелоялни търговски практики

Въпроси:

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

Можете да се обърнете към Комисията за защита на конкуренцията.

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

Към Топлофикационното дружество, Министерство на енергетиката. Котрол по изпълнение на Закона за енергетиката се извършва от министъра на енергетиката

Настоящият контролен списък е изготвен в съответствие с изискванията на чл.38б, ал.4 от Закона за енергетиката.