

Контролен списък

Настоящият контролен списък е изготвен от "ЕМИ" ООД въз основа на контролния списък, приет от Европейската комисия. Съгласно чл. 38б, ал. 2 от Закона за енергетиката във връзка с чл. 127, ал. 1, т. 3 и чл. 123, ал. 3, т. 8 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката този контролен списък представлява неразделна част от Общите условия на "ЕМИ" ООД

I. Кои организации или органи могат да ми помогнат, за да науча повече за смяната на доставчика на природен газ?

Към настоящия момент "ЕМИ" ООД осъществява дейност като краен снабдител на природен газ на територията на община Средец, въз основа на притежавана от него Лицензия № Л-692-12/29.06.2023 г., издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР).

За същата територия няма друг лицензиран краен снабдител.

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

Информация можете да получавате и от потребителски организации - например: Българска национална асоциация "Активни потребители" (<https://aktivnipotrebiteli.bg>) и Сдружение за правна помощ на потребителите (<https://zastitanapotrebite.com/>) и др.

II. Какви са моите права като клиент на природен газ?

Като клиент на природен газ имате право:

1. Да получавате и ползвате предоставяните от "ЕМИ" ООД (наричано по-долу и ДРУЖЕСТВОТО) услуги;
2. Да подавате сигнали, жалби и предложения до ДРУЖЕСТВОТО, свързани с прилагане на Общите условия и др.

Повече информация относно правата си можете да намерите в Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за снабдяване с природен газ на територията на община Средец, както и в Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи на територията на община Средец. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на "ЕМИ" ООД: <https://emigas.bg/>, както и в центровете за работа с потребителите на "ЕМИ" ООД.

Информация можете да намерите и на интернет страницата на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) - <https://www.dker.bg/>, както и от потребителски организации - например:

Българска национална асоциация "Активни потребители" (<https://aktivnipotrebiteli.bg>), Сдружение за правна помощ на потребителите (<https://zastitanapotrebitelite.com/>) и др.

III. Къде мога да намеря повече информация за начините на плащане?

Информация относно начините на плащане се съдържа в Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за снабдяване с природен газ на територията на община Средец, както и в Общите условия на "ЕМИ"ООД по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи на територията на община Средец. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на "ЕМИ"ООД: <https://emigas.bg/>, както и в центровете за работа с потребителите на "ЕМИ"ООД.

Информация се съдържа и във фактурата, която получавате за вашето потребление.

Информация може да получите и в центровете за работа с потребителите на "ЕМИ"ООД.

IV. Каква информация трябва да бъде предоставена с фактурата?

Във фактурата или заедно с нея в информационни материали и на интернет страницата на ДРУЖЕСТВОТО <https://emigas.bg/> трябва да се съдържа информация, включваща:

1. начините на плащане, цени за спиране или възстановяване на снабдяването, цени за услуги по извършване на поддръжка и други цени на услуги, свързани с лицензионната дейност;
2. процедурата за смяна на доставчик и информация, че потребители на енергийни услуги не дължат допълнителни плащания при смяна на доставчика си;
3. реално потребените количества и извършените разходи без задължение за допълнително плащане за тази услуга;
4. изготвяне на окончателна изравнителна сметка при всяка смяна на доставчика;
5. информация относно средствата за уреждане на спорове;
6. условията за предоставяне на електронна информация за фактурирането и електронни фактури.

Тази информация е посочена и в Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за снабдяване с природен газ на територията на община Средец.

V. Къде мога да открия повече информация относно мерките за енергийна ефективност в моя регион?

Информация може да се намери на интернет страницата на Дружеството <https://emigas.bg/>; на Интернет страниците на общинските администрации, на които присъства информация относно планираните мерки по енергийна ефективност, проектите за повишаване на енергийна ефективност и общинските планове за действие за устойчива енергия; на Интернет страницата на инициативата „Споразумение на кметовете“.

VI. Кой орган е отговорен за защитата на потребителите? Има ли той поделение в моя регион?

Органът, отговорен за защита на потребителите, е Комисията за защита на потребителите (КЗП). Централата му се намира в гр. София. Най-близкото териториално поделение на КЗП е в гр. Бургас, с адрес: пл. "Гаров" №18 и 18А, тел.: тел. 056/841246.

Повече информация можете да намерите на интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

VII. Какъв е минимумът от информация, който трябва да получавам от моя доставчик с фактурата?

Фактурата следва да съдържа минимума от информация, посочен в Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ). Информацията се съдържа и в Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за снабдяване с природен газ на територията на община Средец, както и в Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи на територията на община Средец.

VIII. Към кого мога да се обърна, ако фактурата ми не съдържа минимума от информация?

Можете да се обърнете към "ЕМИ" ООД, като подадете жалба или сигнал. Общите условия са достъпни на интернет страницата на "ЕМИ" ООД: <https://emigas.bg/>, както и в центровете за работа с потребителите на "ЕМИ" ООД.

В случай че не сте удовлетворени от отговора и предприетите мерки от страна на "ЕМИ" ООД, може да подадете жалба до Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) по реда на Закона за енергетиката. Повече информация в тази връзка можете да откриете на интернет страницата на КЕВР: <https://www.dker.bg/>.

IX. Къде мога да получа информация относно консумираните от мен количества природен газ за даден период: за година, за месец?

Такава информация можете да получите в центровете за работа с потребителите на "ЕМИ" ООД.

X. Къде мога да намеря достъп до пълна и изчерпателна информация относно всички аспекти на бъдещия ми договор с "ЕМИ" ООД, преди да се обвържа? След влизането в сила на договора, как мога да имам достъп до пълна информация за неговото цялостно съдържание и приложими условия?

Съгласно Закона за енергетиката "ЕМИ" ООД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на газоразпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от "ЕМИ" ООД и се одобряват от КЕВР.

"ЕМИ" ООД е изготвило и КЕВР е одобрила следните общи условия: Общи условия на "ЕМИ" ООД по договорите за снабдяване с природен газ на територията на община Средец и Общи условия на "ЕМИ" ООД по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи на територията на община Средец. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на "ЕМИ" ООД: <https://emigas.bg/>, както и в центровете за работа с потребителите на "ЕМИ" ООД.

Приемането на нови и промяната на одобрените вече общи условия изисква публичност - предварително обявяване на проектите на нови общи условия или за изменението на одобрените

вече общи условия. Проектите подлежат на публично обсъждане. След одобряването им от КЕВР те задължително се публикуват най-малко в един централен и в един местен всекидневник и са достъпни в центровете за работа с потребителите на "ЕМИ" ООД и в интернет.

XI. Какви са основните правила за прекратяване на моя договор? И по-специално в следните случаи:

1. преместване на нов адрес;
2. даване под наем на жилище.

Съгласно Закона за енергетиката "ЕМИ" ООД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на газоразпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от "ЕМИ" ООД и се одобряват от КЕВР. В договорите и Общите условия са предвидени възможностите за прекратяване.

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

Информацията се съдържа в Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи на територията на община Средец и Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за снабдяване с природен газ на територията на община Средец. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на "ЕМИ" ООД: <https://emigas.bg/>, както и в центровете за работа с потребителите на "ЕМИ" ООД.

XIII. 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?

Механизмът е разписан в Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за снабдяване с природен газ на територията на община Средец и в Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи на територията на община Средец. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на "ЕМИ" ООД: <https://emigas.bg/>, както и в центровете за работа с потребителите на "ЕМИ" ООД.

Механизмът за обработка на жалби е разписан и в Правилата за работа с потребителите на енергийни услуги на "ЕМИ" ООД.

В случай че подателят на е удовлетворен от резултата, може да се обърне към КЕВР и/или КЗП. Информация за реда и начина може да бъде намерена на интернет страниците на посочените органи:

-КЕВР: <http://www.dker.bg/>

- КЗП: <http://www.kzp.bg>

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

Да, има такава. Информация се съдържа в Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за снабдяване с природен газ на територията на община Средец, както и в Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи на територията на община Средец. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на "ЕМИ" ООД: <https://emigas.bg/>, както и в центровете за работа с потребителите на "ЕМИ" ООД.

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

"ЕМИ" ООД има право да прекъсне или да ограничи подаването на природен газ за битови нужди на КЛИЕНТА, когато не е заплатил дължимите суми за доставен природен газ в посочените във фактурата срокове след предварително отправено 10-дневно предизвестие. Ако КЛИЕНТЪТ в посочения във фактурата срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява в 08:00 часа на деня, следващ датата за спиране на газоподаването, посочена във фактурата.

XVI. Как да различавам цена, такса и тарифа, включени във фактурата ми? Каква информация трябва да получа от доставчика за таксите, които той събира? Какви са правилата за изчисляване, използвани от "ЕМИ" ООД?

"ЕМИ" ООД доставя природния газ на своите крайни клиенти по цени, одобрени от КЕВР, като крайната цена представлява сбор от отделни компоненти.

Информация за цените за различните лицензии и цените има на страницата на КЕВР: <http://www.dker.bg/> или на интернет страницата на "ЕМИ" ООД: <https://emigas.bg/>

XVII. 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 центровете за работа с потребителите на "ЕМИ" ООД, както и на интернет страницата на КЕВР: www.dker.bg и на "ЕМИ" ООД: <https://emigas.bg/>.

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

КЛИЕНТЪТ има право да получава, срещу заплащане, писмени справки за количеството доставен за него природен газ и данни за потреблението си за период до 36 месеца преди датата на искането.

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

Отчитането на показанията на средствата за търговско измерване (СТИ) за природен газ се извършва от ДРУЖЕСТВОТО ежемесечно. Измерването и отчитането на количеството пренесен природен газ се извършва чрез намиращите се непосредствено преди мястото на доставка средства за търговско измерване (СТИ), собственост на ДРУЖЕСТВОТО, вписани в Държавния регистър на одобрените в страната средства за измерване и отговарящи на Закона за измерванията. Измерването и отчитането се извършва в съответствие с Общите условия на "ЕМИ" ООД по

договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи на територията на община Средец.

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

Цената на природния газ за крайните клиенти на "ЕМИ"ООД се регулира от КЕВР, което гарантира защита на крайните клиенти от съществено увеличаване на цената.

XXI. 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 удобен за вас център за работа с потребители на "ЕМИ" ООД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

XXII. 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 газопреносната мрежа по реда на Наредба № 4 от 5 ноември 2013 г. за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи. Договорът се сключва с "ЕМИ" ООД, в качеството му на оператор на газоразпределителната мрежа за територията на община Средец, въз основа на издадената от КЕВР лицензия.

Можете да се обърнете към удобен за вас център за работа с потребители на "ЕМИ" ООД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

XXIII. 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 служителите на "ЕМИ" ООД.

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

Ако прекъсването е поради причина, дължаща се на действие или бездействие на "ЕМИ" ООД, отговорно за вредите е Дружеството.

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

В тези случаи можете да се обърнете към служителите на "ЕМИ" ООД в центровете за работа с потребители на "ЕМИ" ООД.

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

Съгласно Наредба № 10 от 9 юни 2004 г. 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 енергетиката или оправомощен от него заместник-министър за територията на страната или от кмета на общината на територията на съответната община за снабдяване с природен газ след съгласуване с министъра на енергетиката посочен ред в цитираната Наредба № 10 от 9 юни 2004 г.

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 за информация може да се обърнете за информация към служителите в центровете за работа с потребители на "ЕМИ" ООД, както и да потърсите информация на интернет страницата на "ЕМИ" ООД: <https://emigas.bg/>.

XXVII. Имам нужда от подкрепа за решаване на спор с моя доставчик или оператор на мрежата. От кой неутрален и независим държавен орган мога да поискам съдействие без заплащане?

Можете да се обърнете към КЕВР по реда на Закона за енергетиката.

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

"ЕМИ" ООД има право да прекъсне или ограничи подаването на природен газ за битови нужди на КЛИЕНТА, когато не е заплатил дължимите суми за доставен природен газ в посочените във фактурата срокове след предварително отправено 10-дневно предизвестие. Ако КЛИЕНТЪТ в посочения във фактурата срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява в 08:00 часа на деня, следващ датата за спиране на газоподаването, посочена във фактурата.

За уязвими клиенти е предвидена възможност за разсрочване на задължения към Дружеството при облекчени условия (процедурата е разписана в Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на "ЕМИ" ООД).

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

Спирането може да бъде предотвратено чрез заплащане на дължимите суми в срока на предизвестieto, което е отправено от "ЕМИ" ООД.

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

На първо място следва да се информирате за причините за спиране на доставките. Справка може да направите чрез телефон или на място в центровете за работа с потребители на "ЕМИ" ООД. В зависимост от причините, ще получите и информацията относно възстановяване на газоподаването и дали се изискват или не действия от Ваша страна.

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

Дефиницията за „уязвим“ клиент е дадена в Допълнителните разпоредби на Закона за енергетиката.

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 поделения на Агенцията за социално подпомагане.

Повече информация може да откриете на интернет сайта на Агенцията за социално подпомагане - <http://www.asp.government.bg/>

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

Уязвимите клиенти имат право да получат безплатно справки за потреблението си при спазване на Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за снабдяване с природен газ на територията на община Средец.

Уязвимите клиенти имат право да поискат разсрочване на задължения при облекчени условия.

В случай че между "ЕМИ" ООД и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на задължения и двете страни подпишат споразумение за това, Дружеството няма право да прекъсва доставките на газ заради сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на уязвимия клиент.

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

За да редуцирате сметките си за енергия може да предприемете мерки за подобряване на енергийната ефективност на жилището ви – смяна на дограма, поставяне на подходяща изолация и др. Може да обърнете внимание на енергийната ефективност на уредите, които използвате, и да се ориентирате към уреди от по-висок енергиен клас. От значение е и дали уредите, които използвате, са подходящи за помещенията, които отоплявате с тях.

XXXIV. 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.

Повече информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите, както и да получите чрез КЗП, включително на интернет сайта: <https://www.kzp.bg/>.

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

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

XXXVI. Какво е заблуждаваща практика на продажби?

Търговска практика е заблуждаваща, когато съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща или когато 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 някои от обстоятелствата, посочени по-долу, и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика:

1. съществуването или естеството на стоката или услугата;
2. 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;
3. 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;
4. цената или начина на нейното изчисляване, или съществуването на специфично предимство по отношение на цената;
5. необходимостта от предоставяне на допълнителна услуга, резервна част, от замяна или ремонт на стоката;
6. 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;
7. 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:

1. 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;
2. 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.

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

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

На първо място можете да се обърнете към "ЕМИ" ООД за изясняване на случая.

Ако не бъдете удовлетворени от реакцията и предприетите действия от страна на "ЕМИ" ООД, можете да се обърнете към КЗП или КЕВР.