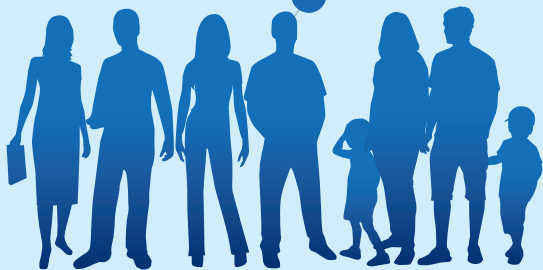




Европейска  
комисия



# ПРАВАТА НА европейските ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЯ

Какво печелите като потребител  
на енергия от европейското  
законодателство

**Europe Direct е услуга, предназначена да ви помогне да намерите отговори на въпросите, които си задавате за Европейския съюз.**

**Единен безплатен номер (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\*) Информацията, както и повечето обаждания са безплатни (възможно е обажданията от мрежата на някои оператори, от обществени телефони или от хотели да бъдат таксувани).

Допълнителна информация за Европейския съюз можете да намерите в интернет (<http://europa.eu>).  
Люксембург: Служба за публикации на Европейския съюз, 2015 г.

Print ISBN 978-92-79-45133-1 doi:10.2833/926076 MJ-04-15-029-BG-C

PDF ISBN 978-92-79-45168-3 doi:10.2833/18709 MJ-04-15-029-BG-N

© Европейски съюз, 2015 г.

Възпроизвеждането е разрешено при посочване на източника.

*Printed in Belgium*

ОТПЕЧАТАНО ВЪРХУ ХАРТИЯ, ИЗБЕЛЕНА БЕЗ УПОТРЕБА НА ЕЛЕМЕНТАРЕН ХЛОР (ECP)

Photos:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;  
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-  
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;  
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



*Освен общите права на потребителите, гарантирани в законодателството на Европейския съюз (ЕС)<sup>1</sup>, след отварянето на пазара на енергия ЕС определи набор от права, с които се ползват всички граждани на ЕС в качеството си на потребители на енергия. С тях се цели да Ви се помогне, наред с другото, за да намерите по-изгодно предложение, както и да следите и управлявате Вашето потребление на енергия.*

*Вашите права като потребител на енергия трябва да бъдат ясно определени в националното законодателство на Вашата страна и трябва да отразяват разпоредбите в законодателството на ЕС<sup>2</sup>. На тази основа националното законодателство трябва да Ви гарантира правото ...*

<sup>1</sup> Законодателство за защита на потребителите: Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета относно правата на потребителите. Директива 93/13/ЕИО на Съвета относно неравноправните клаузи в потребителските договори; Директива 2005/29/ЕО относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители.

<sup>2</sup> Законодателство в областта на енергетиката: Директива 2009/72/ЕО относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия и Директива 2009/73/ЕО относно общите правила за вътрешния пазар на природен газ. Директива 2012/27/ЕС относно енергийната ефективност и Директива 2010/31/ЕС относно енергийните характеристики на сградите. Директива 2010/30/ЕС относно посочването на консумацията на енергия и на други ресурси от продукти, свързани с енергопотреблението, върху етикети и в стандартна информация за продуктите. Директива 2009/28/ЕО за насърчаване използването на енергия от възобновяеми източници и за изменение и впоследствие за отмяна на директиви 2001/77/ЕО и 2003/30/ЕО.



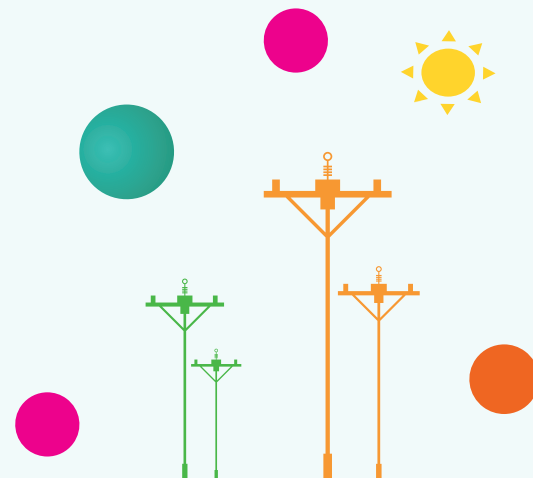
# 1. Свързване към електрическа мрежа

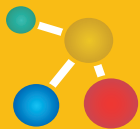


*националното законодателство трябва да Ви гарантира правото ...*

*... Вашият дом да бъде свързан към местната електрическа мрежа и да бъде снабдяван с електроенергия.*

Имате право **Вашият дом да бъде свързан** към местната електрическа мрежа и бъде снабдяван с електроенергия. Свързването се извършва от оператора на мрежата, определен да експлоатира енергийната инфраструктура в района, в който живеете (за всяка местна мрежа се определя само един оператор). Редът, условията и тарифите за това свързване са под надзора на националния регулаторен орган във Вашата страна. Този орган също така трябва да следи дали местният мрежов оператор гарантира правилното функциониране на местната инфраструктура.





## 2. Свободен избор на доставчик

*националното законодателство трябва да Ви гарантира правото ...*

*... да изберете Вашия доставчик измежду всички доставчици на електроенергия и/или на газ в ЕС, които Ви предлагат услугите си, и да сключите договор с него.*

Въпреки че не можете да вземете решение за определяне на мрежовия оператор в района, в който живеете, имате право да изберете своя доставчик на енергия измежду **всички доставчици в ЕС**, предлагащи услугите си в този район. Самият мрежов оператор не може да предлага доставяне на енергия. Когато мрежовият оператор е част от по-голямо дружество, което предлага доставяне на енергия, мрежовият оператор трябва да има отделен фирмен знак, за да не се получи объркване с частта на дружеството, предлагаща доставянето. Можете да изберете доставчик на електроенергия и/или газ, регистриран в друга държава членка, при условие че доставчикът предоставя услуги също и в района, в който живеете, и изрази съгласие да сключи договор с Вас.



### 3. Лесна и бърза смяна на доставчика



*националното законодателство трябва да Ви гарантира правото ...*

*... да смените Вашия доставчик на електроенергия и/или газ по лесен и бърз начин без допълнителни такси.*



Ако решите да **смените Вашия доставчик** на електроенергия или газ, за смяната няма да Ви бъде поискана такса. Мрежовият оператор в района, в който живеете, трябва да извърши смяната в срок от 3 седмици, при условие че спазвате реда и условията на първоначалния договор (напр. срок на предизвестие и уговорена минимална продължителност на договора). На доставчиците на електроенергия и/или газ не е разрешено да налагат прекомерни задължения, които биха Ви възпрели да поискате смяна. Не по-късно от шест седмици след смяната ще получите окончателната изравнителна сметка от Вашия предишен доставчик.



## 4. Ясна информация за договора и право на отказ

*националното законодателство трябва да Ви гарантира правото ...*

*... да получите ясна информация относно Вашия енергиен договор преди подписване, както и предизвестие, ако са направени изменения в договора, с възможност за прекратяване на договора, ако не приемате новите условия. Имате право също така да се откажете от нов договор в срок от четиринадесет дни, ако договорът е бил сключен извън помещенията за стопанска дейност на доставчика или от разстояние чрез съобщителни средства (като интернет или телефон).*

**В договора** Ви с Вашия доставчик на електроенергия и/или газ, трябва да се посочва:

- наименованието и адресът на доставчика;
- видът на доставката или услугата, нейното качество и начална дата;
- видът на предлаганата услуга за поддръжка;
- как да се получи информация за тарифите и за таксите за поддръжка;
- за какъв период от време е договорът и какви са условията за подновяване, отказ или прекратяване;
- на какво обезщетение или възстановяване имате право, ако доставчикът не изпълни задълженията си;
- какво се прави в случай на жалба и как се уреждат споровете.





Вашият доставчик трябва да Ви предостави тази информация преди да подпишете договора. Договорът трябва да бъде ясен и разбираем, като се избягват извъндоговорни пречки (например прекомерна документация).

Ако сте сключили договора за доставяне на електроенергия и/или газ извън помещенията на доставчика (например във Вашия дом или на работното Ви място) или от разстояние чрез съобщителни средства (като интернет или телефон), Вие въпреки това можете да се откажете от него (напр. ако промените решението си) в срок от четиринадесет дни след сключването му.

Ако Вашият договор позволява на доставчика на електроенергия и/или газ да променя цените на енергията, в договора следва да се посочва по достатъчно ясен начин поради какви причини и по какъв метод ще се променят цените. Вашият доставчик трябва да Ви информира за всяко свое намерение да въведе промени в договора или в цените. За повишението на цените трябва да се съобщава по прозрачен и разбираем начин. Имате право да прекратите договора, ако не приемате новите условия или повишенията на цената, за които е взел решение доставчикът.



## 5. Точна информация относно Вашето потребление и фактурирането въз основа на него

*националното законодателство трябва да Ви гарантира правото ...*

*... да имате достъп до точна информация относно Вашето потребление на електроенергия и/или газ, така че да можете да регулирате своето енергопотребление и сметката Ви да е въз основа на действителното потребление.*

Трябва да Ви се изпраща достатъчно често информация за Вашето действително потребление на енергия, за да можете да регулирате количеството енергия, което ползвате. Имате право да получавате без допълнителни разходи данни за потреблението Ви. Можете да поискате от администратора на данните да предостави достъп до тези данни на други доставчици на електроенергия и/или природен газ, като не може да Ви се иска заплащане за тази услуга.

Ако сте с интелигентен измервателен уред, имате право на улеснен и безплатен достъп до подробна ретроспективна информация за Вашето собствено енергопотребление (за всеки ден, седмица, месец и година) по сегашния Ви договор за доставка за най-малко 2 предходни години. Имате също така право на достъп до кумулативни данни за най-малко 3 предходни години или от началото на сегашния Ви договор за доставка, ако от тогава е изминало по-кратко време.

Имате право да Ви бъде предоставен точен индивидуален измервателен уред на конкурентна цена за електроенергия и/или газ (както и за централно отопление/охлаждане и топла вода), когато е изградена нова връзка в нова сграда или при основен ремонт на сградата. За останалите случаи е в сила правото на индивидуален измервателен уред на конкурентна цена, освен ако са установени технически или финансови пречки на национално равнище.



## 6. Информация за това как да се използва енергията по-ефективно и относно предимствата от използването на енергия от възобновяеми източници

*националното законодателство трябва да Ви гарантира правото ...*

*... да бъдете надлежно информирани относно предимствата от използването на оборудване и превозни средства, потребяващи енергия от възобновяеми източници, и относно това колко енергия консумирате и как да използвате енергията по-ефективно.*

Във Вашите енергийни сметки, договори, трансакции и касови бележки следва — освен ако според националните органи това не е целесъобразно — ясно да се посочват:

- текущите действителни цени и количеството енергия, което сте използвали;
- сравнение с потребеното количество енергия за същия период на миналата година;
- към кого можете да се обърнете, за да научите как да пестите енергия — например потребителски организации, енергийни агенции или подобни органи, включително адреси на уебсайтове и ако е възможно и полезно, сравнения със сходни категории потребители.



Когато купувате битови уреди (като например хладилници, замразители, перални машини, барабанни сушилни машини, миялни машини, електрически фурни, телевизори, лампи и климатизатори), имате право да бъдете информирани за консумацията на енергия от тези уреди и да изберете по-ефективни продукти. В магазините за такива уреди трябва да е показан техният **енергиен етикет на ЕС**, както и фиш с подробна информация относно характеристиките на продукта.

Когато обмисляте монтаж или изменение на инсталация за производство на електроенергия или за отопление/охлаждане въз основа на възобновяеми енергийни източници, имате право да получите информация от доставчика на оборудването или от определения национален орган относно предимствата и енергийната ефективност на това оборудване, както и за разходите по него.

Вашият доставчик на електроенергия трябва да Ви дава информация относно комбинацията на енергийните си източници (възобновяеми, ядрена енергия и т.н.) и тяхното въздействие върху околната среда. Тази информация трябва да бъде представена по лесен и съпоставим начин.



## 7. Специфични мерки за защита, ако Вие сте „уязвим“ клиент



*националното законодателство трябва да Ви гарантира правото ...*

*... да получите подходяща защита, ако сте определен като „уязвим клиент“ от съответните национални норми.*

Държавите членки трябва да определят **понятието „уязвими клиенти“** в своето национално законодателство и да осигурят наличието на адекватни мерки за защита на уязвимите клиенти. Държавите членки разполагат с известна гъвкавост да определят уязвимите клиенти според специфичната им ситуация, но трябва да гарантират, че правата на уязвимите клиенти се прилагат и са предприети подходящи мерки за борба с енергийната бедност.



## 8. Лесно разрешаване на жалби и спорове:

*националното законодателство трябва да Ви гарантира правото ...*

*... да подадете жалба до Вашия доставчик на електроенергия или газ и в случай че не сте удовлетворен от отговора на жалбата Ви, да я изпратите на независим орган за евтино, бързо и справедливо извънсъдебно уреждане.*

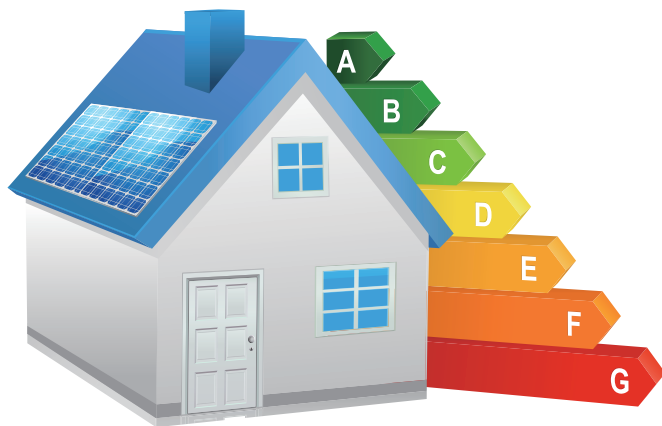
Вашият доставчик на електроенергия и/или газ трябва да Ви предостави информация относно начина на подаване на жалба. Можете да **подадете жалба** до Вашия доставчик на електроенергия или газ и имате право да очаквате високо качество на обслужване от Вашия доставчик във връзка с разглеждането на жалбата Ви. В резултат следва бързо да се уреди спорът и да Ви бъдат възстановени и/или компенсирани разходите, ако има основание за това. В случай че не сте удовлетворен от отговора на жалбата Ви, имате право също така да я изпратите на независим **орган за извънсъдебно уреждане на спорове**, като например омбудсман по въпросите на енергетиката. Тези варианти не ограничават Вашето право за завеждане на иск пред съд.

## 9. Сертификат за енергийни характеристики на Вашия дом



*националното законодателство трябва да Ви гарантира правото ...*

*... да получите информация за енергийната ефективност на жилището, което искате да купите или наемете.*



Имате право да бъдете информиран относно енергийните характеристики на дадено жилище, когато търсите да закупите или наемете такова. Преди да подпишете договора, следва да получите **сертификат за енергийни характеристики**, в който се посочва качеството на жилището по отношение на енергийната ефективност. Този сертификат трябва да включва и препоръки относно начините за подобряване на енергийната ефективност на Вашия дом.



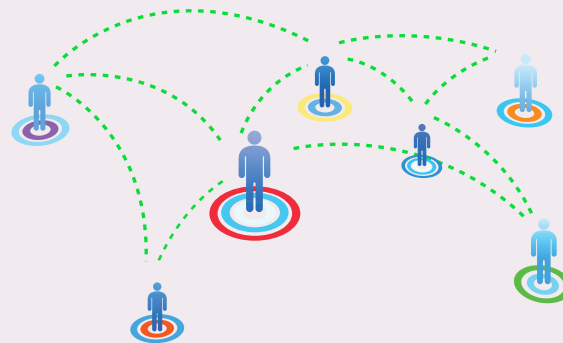
## 10. Национално звено за контакт по въпросите на енергетиката

*националното законодателство трябва да Ви гарантира правото ...*

*... да се обърнете към единно звено за контакт във Вашата страна, където можете да намерите повече информация относно тези права.*

Във Вашата страна трябва да имате достъп до **единно звено за контакт**, от което да можете да получите цялата нужна информация относно Вашите права като потребител на енергия, действащото законодателство и ефективното уреждане на спорове с доставчици на газ или електроенергия.

Вашите права като потребител на енергия в ЕС трябва да бъдат установени в националното законодателство на Вашата страна. **Националните регулаторни органи** имат задължението да съдействат, за да се гарантира зачитането на правата на потребителите и защитата на потребителите в съответствие с правото на ЕС.





**За да научите повече за Вашите права, моля, свържете се със:**

**Единното звено за контакт във Вашата страна/  
регулаторния орган във  
Вашата страна**

**Държавна комисия за  
енергийно и водно регулиране**

www.dker.bg  
София 1000  
бул. „Дондуков“ № 8-10  
тел. +359 29359628 – деловодство  
+359 29359715  
факс +359 29888782  
dker@dker.bg

**Механизма за извънсъ-  
дебно уреждане на споро-  
ве във Вашата страна**

**Държавна комисия за  
енергийно и водно регулиране**

www.dker.bg  
www.dker.bg/signali.php  
София 1000  
бул. „Дондуков“ № 8-10  
тел. +359 29359628 – деловодство  
+359 29359715  
тел./факс +359 29801551  
dker@dker.bg

Допълнителна информация относно правата Ви на потребител можете да намерите на уебсайта „Вашата Европа“ ([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_bg.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_bg.htm)) или да получите от сдруженията на потребителите във Вашата страна.

## КАК ДА СЕ СДОБИЕМ С ПУБЛИКАЦИТЕ НА ЕС?

### **Безплатни публикации:**

- един екземпляр:  
чрез EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- повече от един екземпляр или постери/карти:  
от представителствата на Европейския съюз ([http://ec.europa.eu/represent\\_bg.htm](http://ec.europa.eu/represent_bg.htm)),  
от делегациите в страни извън Европейския съюз ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_bg.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_bg.htm)),  
като се свържете с услугата Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_bg.htm](http://europa.eu/europedirect/index_bg.htm)) или  
като се обадите на 00 800 6 7 8 9 10 11 (безплатен номер в ЕС) (\*).

(\*). Информацията, както и повечето обаждания са безплатни (възможно е обажданията от мрежата на някои оператори, от обществени телефони или от хотели да бъдат таксувани).

### **Платени публикации:**

- чрез EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

