



“ТОПЛОФИКАЦИЯ-РАЗГРАД” АД ГР. РАЗГРАД

7 200, гр. Разград, ул. "Черна" тел: 084/ 626 -832, факс: 084/662-473
e-mail: toplo_rz@overgas.bg; www.toplo-razgrad.com

КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ПРАВАТА НА КЛИЕНТИТЕ НА ДРУЖЕСТВОТО

Настоящият контролен списък е изготвен от "Топлофикация - Разград" АД въз основа на контролен списък, приет от Европейската Комисия, в изпълнение на чл.38б, ал.4 от Закона за енергетиката във връзка с чл.123, ал.3, т.8 от Наредба за лицензиране на дейностите в енергетиката и съдържа практическа информация за правата на клиентите на дружеството.

1. Какви са правата ми като потребител на топлина енергия?

Всеки потребител на топлинна енергия **има право:**

- да получава информация за действащите цени и тарифи за топлинна енергия и за цените на предоставяните услуги;
- да получава информация от продавача за начислените количества топлинна енергия, за начина на нейното разпределение, както и за измерените количества топлинна енергия в абонатната станция;
- да участва лично или чрез упълномощен представител при отчитането на топломера в абонатната станция, индивидуалните (апартаментни) и контролни топломери и индивидуалните разпределителни устройства, като при съмнение в изправността им може да поиска проверката им;
- да възрази пред продавача за отклонения от температурите в отопляваните помещения предвидени с проекта, извън допустимите отклонения определени по чл. 5, ал. 2 от Общите условия, с изключение на случаите по чл. 5, ал. 3 от Общите условия;
- да уведоми продавача за нарушения на топлоснабдяването в сградата, както и при опасност от нанасяне на материални щети на мрежата или на други купувачи.

Повече информация относно правата си можете да получите в **Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Разград" АД**, които са достъпни на интернет страницата на "Топлофикация - Разград" АД: <http://toplo-razgrad.com/>, както и на място в „Центъра за работа с клиенти“, намиращ се на адрес: гр. Разград, ул.Трапезица №8.

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

Информация за начините на плащане се съдържа в **Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "Топлофикация - Разград" АД**, изготвен от "Топлофикация - Разград" АД и одобрени от КЕВР, както и на място в „Центъра за работа с клиенти“.

Купувачите заплащат топлинната енергия по един от следните начини:

- на 11 равни месечни вноски и една дванадесета изравнителна вноска;
- на месечни вноски, определени по прогнозна консумация за имотите в сградата и една изравнителна вноска;

- по реална месечна консумация.

Когато купувачите в сграда етажна собственост, присъединени към една абонатна станция или нейно самостоятелно отклонение, заплащат топлинната енергия по т. 2, прогнозната месечна консумация се определя от търговеца по чл. 140, ал. 3 от ЗЕ (сградите инсталации за отопление и горещо водоснабдяване са обща етажна собственост) въз основа на съответния дял за имота от консумираната топлинна енергия през предходния отчетен период.

3. Как и къде мога да заплатя задълженията си за изразходвана топлинна енергия?

3.1. Всеки абонат може да заплати задълженията си изразходвана топлинна енергия в „Центъра за работа с клиенти“ на „Топлофикация – Разград“ АД, на адрес: ул. Трапезица 8, в брой или чрез Пос-терминално устройство.

3.2. По банков път по една от следните банкови сметки на дружеството:

- ПроКредит Банк:

IBAN BG82 PRCB 9230 1031 7135 19 BIC PRCB BGSF

-ЦКБ:

IBAN: BG88CECB97901020791000 Банков код: CECB BGSF

-УНИКРЕДИТ БУЛБАНК:

IBAN: BG14UNCR76301055317017 Банков код: UNCR BGSF

Желателно е в основанието на превода да посочите абонатния номер, титуляра на партидата, и адрес на обекта, чието задължение покривате.

3.3. В каси на Изипей АД.

4. Кой определя цената на топлинната енергия?

Цената на топлинната енергия се определя от Комисията за енергийно и водно регулиране /КЕВР/ по предложение на топлофикационното дружество.

5. Каква информация дава на потребителите месечната фактура за топлинна енергия?

Основна част на Фактура

- име и адрес на получателя и доставчика
- абонатен номер № Под този номер купувачът е регистриран като абонат в информационната система на „Топлофикация – Разград“ АД.
- топлинна енергия за м./ год. – Всички стойности в това поле се отнасят за посочения месец. Това е периода между две отчитания на търговския уред (общия топломер) в абонатната станция на сградата.
- Доставена топлинна енергия за абонатна станция – Общото разпределено количество енергия за отопление на съответния имот за посочения период, състоящо се от:

1. Старо показание на топломер(MWh) – крайно показание на топломера от предишен период;

2. Ново показание на топломер(MWh) – крайно показание на топломера от отчетния период;

3. Енергия по топломер (MWh) – разликата между старо и ново показание на топломера.

3.1 Действително отработени часове, MWh – отработените часове на абонатната станция за отчетния период

4. Технологични разходи на енергия в абонатна станция, MWh – разходи от топлоотдаване за единица време от съоръженията в абонатната станция

5. Допълване на системата, MWh – разход за допълване на системата, отчетен от общия водомер в абонатната станция.

6. Енергия за разпределение, MWh – енергията по топломер (т.3), с приспаднати технологични разходи на енергия в абонатна станция (т.4) и добавено количество на топлинната енергия за подгриване на водата за допълване (т.5)

6.1 Енергия за БГВ, MWh – количество топлинна енергия за подгриване на Битова Гореща Вода за отчетния период.

6.2 Енергия за отопление, MWh –общо количество топлинна енергия за разпределение.

7. Топлинна енергия отдадена на сградна инсталация, MWh – количество топлинна енергия отдадена от сградната инсталация за отчетния период

7.1 Топлинна енергия отдадена от сградна инсталация %, MWh – % сградна инсталация определен от фирмата за дялово разпределение.

8. Енергия за отопление на имотите, MWh – количество топлинна енергия за отопление на имотите за отчетния период

- **Общи данни за сградата:**

9. Отопляем обем по проект на сградата, m^3 – пълният отопляем обем на сградата по проект

9.1 Общо прогнозни кубични метра вода – общият водомер за Битова Гореща Вода.

10. Ново показание на общия водомер – ново показание на водомера за допълване на сградна инсталация .

11. Старо показание на общия водомер – старо показание на водомера за допълване на сградна инсталация .

12. Разход на вода за допълване по общ водомер – разликата между старото и ново показание на водомера за допълване.

- **Индивидуални данни за потребителя**

13. Отопляем обем на имота, m^3 – отопляем имот на потребителите по проект

14. Прогнозен дял на енергия за отопление на имот m^3 – прогнозният дял се определя от фирмата за дялово разпределение, въз основа дела на топлината за отопление на имота спрямо общата топлина за отопление на сградата за предходен отоплителен период и се начислява ежемесечно през отоплителния период.

14.1. Прогнозен дял на енергия за БГВ m^3 - прогнозният дял на топлинната енергия за битово горещо водоснабдяване на отделен имот се определя от фирмата за дялово разпределение, въз основа на средномесечното му потребление за предходен период и се начислява ежемесечно

17. Потребление на гореща вода , m^3 – прогнозни кубични метра за потребление на битова гореща вода определени от фирмата за дялово разпределение, въз основа на средномесечното му потребление за предходен период и се начислява ежемесечно

20. Специфичен разход за подгриване на топла вода, m^3 – топлинна енергия за подгриване на 1 кубичен метър битова гореща вода, определя се от фирмата за дялово разпределение, , въз основа на средномесечното му потребление за предходен период и се начислява ежемесечно

- **Фактура №**

Топлинна енергия от.....до..... – топлинна енергия за отчетния период

Топлинна енергия сградна инсталация – топлинна енергия за сградна инсталация за съответния имот

Отопление на имот – топлинна енергия за отопление на имот по (т.8) умножено по прогнозния дял на съответния абонат

Топлинна енергия за БГВ – Специфичен разход за подгриване на топла вода умножен по прогнозните кубични метра за потребление на Битова гореща вода

Сума за плащане – Показва сумата, която абонатът дължи за отчетния период без начислено ДДС, начислено ДДС в размер на 20% – Показва размера на данък добавена стойност, който е включен в дължимата сума за топлинна енергия.

Дължимата сума за плащане – Това е сумата, която абонатът дължи за отчетния период, включително и ДДС.

Подкрепете кампанията за отказ от хартиена фактура и спасете дърветата!

Включете се в инициативата за опазване на околната среда, като в същото време останете все така информирани. Може да се откажете от хартиената фактура за топлинна енергия и да я получавате в електронен формат.

Необходимо е само да попълните Декларация за получаване на електронна фактура, която е достъпна на касата или в сайта на дружеството: <http://toplo-razgrad.com/> . Заявка за електронна фактура може да подавате директно на следния имейл: info_toplo@overgas.bg

6. Какви документи трябва да представя при промяна и при закриване на партида?

При промяна на собствеността или на вещното право на ползване новият и предишният собственик или ползвател са длъжни да подадат до продавача в 30-дневен срок заявление за откриване, промяна или закриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи придобиването или прекратяването на правото на собственост или на вещното право на ползване на имота.

При смърт на купувач – физическо лице, наследниците или лицето, придобило жилището по силата на договор за гледане и издръжка или по дарение, са длъжни да уведомят писмено продавача в 30-дневен срок чрез подаване на заявление до продавача за промяна на партидата, с приложено копие на удостоверение за наследници или съответно на акта за собственост.

7. Как и къде мога да подам жалба към моя доставчик?

Молби и жалби се приемат всеки делничен ден от 8:00 до 17:00 часа в Центъра за работа с клиенти на адрес: гр.Разград, ул.“Трапезица”8

Молбата /жалбата/ трябва да отговарят на следните изисквания:

Да е написана на български език.

Да са посочени името и адресът на титуляра на топлоснабдения имот.

Да е посочено в какво се състои искането.

Да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако същият разполага с такива;

Да е подписана от подателя или от упълномощен негов представител.

Топлофикация – Разград” АД предоставя на своите клиенти отговор на подадените писмени жалби в рамките на 15 дни.

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

Комисия за защита на потребителите, звено гр. Разград, адрес: гр. Разград, бул. „България” №15, ет. 4, стая 16, тел. 084/ 660 702.

9. Къде мога да намеря повече информация за програмата за енергийната ефективност в моята област?

В Агенцията за устойчиво енергийно развитие на адрес: гр. София, ул. „Екзарх Йосиф” 37 / ул. „Сердика” 11, Тел. (02) 915 4010, office@seea.government.bg, както и в Закона за енергийната ефективност

10. На кое основание и с каква цел се събират и обработват личните ми данни от Топлофикация-Разград АД?

В съответствие с изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 за защита на личните данни (наричан по-долу „Регламентът“), в сила от 25.05.2018 г. и изискванията на българското законодателство, Ви информираме, че личните данни на нашите клиенти се събират на основание чл. 6, ал. 1, буква „б“ от Регламента, във връзка с предоставяне на услуга и по-конкретно – доставка на топлинна енергия и/или битова гореща вода и на основание Закона за енергетиката, Закона за задълженията и договорите и Общи условия на договорите за продажба на топлинна енергия от „Топлофикация – Разград“ АД на потребители за битови нужди.

Целите на обработването на лични данни са: идентифициране на присъединените топлофицирани обекти, доставка на топлинна енергия и/или битова гореща вода до съответните топлофицирани обекти, фактуриране на потребеното количество топлинна енергия и/или битова гореща вода и събиране на вземанията от Дружеството.

Данните се съхраняват до преустановяване на предоставянето на услугата, както и в сроковете, определени съгласно Закона за счетоводството, а в случай на финансови задължения – до окончателното им уреждане и в съответствие с давностните срокове, посочени в Закона за задълженията и договорите и в Гражданския процесуален кодекс.

Вие имате право на достъп до Вашите лични данни, право на коригирането им, право на преносимост, право на жалба, съгласно чл. 77 от Регламента, както и всички други права, посочени в Регламента.

Данните, идентифициращи „Топлофикация – Разград“ АД, като администратор на лични данни, са:

- наименование: „Топлофикация – Разград“ АД
- ЕИК: 116019472
- телефон за връзка: 084 662475
- длъжностно лице по защита на личните данни: Емилия Иванова Тонева
- тел. за контакт с длъжностното лице: 02 4283 337, e-mail gdpr@overgas.bg

11. Как да пестим топлинна енергия?

ПРИ ПРОВЕТРЯВАНЕ

Когато проветрявате Вашето жилище, отваряйте прозорците за около 5 минути. През това време, поставете вентилите на радиаторите на позиция „0“.

ЕДИН ИЛИ ПОВЕЧЕ РАДИАТОРИ ДА ПОЛЗВАМЕ

Не отоплявайте цялото жилище само с един радиатор. В този случай радиаторът ще работи максимално, разпределителят ще отчете голям брой деления и сметката за отопление ще бъде много по-голяма, отколкото при използване на всички радиатори на икономичен режим.

ПОДХОДЯЩА ТЕМПЕРАТУРА ЗА ВСЯКО ПОМЕЩЕНИЕ

Не поддържайте една и съща температура във всички помещения. Понижавайте температурата в неизползваните стаи. По-ниските температури в помещенията през нощта и през деня, когато сте на работа също водят до пестене на енергия, без това да се отрази на Вашия комфорт.

ПРЕГРАДИ ПРЕД РАДИАТОРИТЕ

Обърнете особено внимание на решетките, мебелите и завесите пред радиаторите – преградите пред отоплителните тела водят до загуба на част от

топлината. Това намалява ефективността на радиатора и увеличава потреблението на топлинна енергия.

ДОГРАМА И ТОПЛОИЗОЛАЦИЯ

Недобре уплътнените прозорци и врати, както и лошата топлоизолация на жилището са фактор за увеличено потребление на топлинна енергия.

ИЗБЯГВАЙТЕ ПРЕРАЗХОД НА ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ

За да избегнете преразход на топлинна енергия от радиаторите, никога не оставяйте радиаторните вентили на максимална позиция. В това положение вентилът не се затваря автоматично и разпределителят отчита голям разход на енергия. Това ще увеличи сметката Ви.