

**Приложение по чл.45 от проекта на Общи условия на договорите за продажба на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция**

**Правила за работа с потребителите на енергийни услуги**

**Въведение**

С настоящите правила за работа с потребителите, “ЕСП Златни пясъци” ООД, със седалище гр. Варна, адрес на управление к.к. “Златни пясъци”, Дирекция, ИН 148075985, в качеството му на доставчик от последна инстанция, наричано за краткост "Доставчик от последна инстанция/Доставчик", притежаващ Лицензия No Л - 411-17/01.07.2013г. за дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция се регламентират основните положения и процедури и комуникацията при обслужването на клиентите по чл.1, ал.2 от Общите условия.

Настоящите правила не се прилагат при клиентите на Доставчика в качеството му на Краен снабдител.

Настоящите Правила съдържат информация за:

1. организацията на работата с клиенти;
2. реда и условията за разглеждане на жалби, сигнали и предложения;
3. предоставянето на информация на клиентите за потреблението им;

**Раздел I. Понятия и определения**

1. Използваните понятия и съкращения в настоящите Правила за работа с потребителите на енергийни услуги /Правила/ имат значение дадено в чл.2 от Общите условия, освен ако контекста не изисква друго или когато изрично е дадено другоопределение.

2. „Потребител на енергийни услуги” е краен клиент, който купува електрическаенергия от “ЕСП Златни пясъци” ООД, в качеството му на доставчик отпоследна инстанция.

3. „Жалба” е всеки писмен документ, подаден от потребител, включително по електроненпът (с електронен подпис), изразяващ възражение, несъгласие или оплакване.

**Раздел II. Организация на работата с клиенти**

**Център за работа с потребителите**

2. Звеното за връзка между Доставчика и потребителите и между потребителите и службите на доставчика – продажби, счетоводство и др. е център за работа с потребителите.

2.1. Данни за Центъра за работа с потребителите - адрес, работно и приемно време и телефони за контакти са дадени в Приложение № 1 към настоящите правила. При промяна на данните, посочени в списъка, Потребителят се задължава да информира потребителите чрез обява в местата за посещение на потребителите и се публикува в Интернет страницата на дружеството.

## ПРОЕКТ

2.2. В Центъра за работа с потребителите на разположение на посетителите е осигурен пълният комплект нормативни документи, свързани с продажбата на електрическа енергия.

2.3. Служителите в Центъра за работа с потребителите са длъжни да съдействат на потребителите по всички въпроси, свързани с продажбата на енергия, която ще купуват или купуват като клиенти на Доставчика от последна инстанция, като:

- а) приемат подаваните от тях заявления или молби, жалби, сигнали и предложения;
- б) оказват съдействие при попълването на заявленията за сключване на договор за продажба с доставчика, както и разясняват в какъв срок и как могат да получават информацията относно представяните от потребителите документи.

2.4. В Центъра за работа с потребителите се приемат всички документи за сключване и изпълнение на договорите, включително тяхното прекратяване, искания за предоставяне на информация и др. подобни. Потребителят не е ограничен да подава посочените документи лично (чрез законния представител за юридически лица), чрез пълномощник (с нотариално заверено пълномощно) или чрез куриер, като подаването на заявление за сключване на договор по куриер, следва да е с нотариална заверка на подписа.

2.5. В центъра за работа с потребителите се предоставя на разположение и за сведение на потребителите следната информация, свързана с дейността на Доставчика по продажба на електрическа енергия:

- а) Общите условия за продажба на електрическа енергия.
- б) Образец на служебните карти, с които се легитимират служителите на Доставчика при извършване на проверки или при посещение на потребителите и техните обекти.
- в) Списък с адресите и работното време на касите, в които потребителите могат да извършват плащане в брой на дължимите суми за потребена електрическа енергия, както и при промяна на данните.
- г) Информация за видовете услуги и цените на услугите.
- д) Информация за методиката за образуване на цените по договорите за продажба на енергия;

3. В центъра за работа с потребителите се осигурява безплатно на потребителите формуляри/бланки на всички видове заявления, които могат да се подават от потребителите, както и информацията какви документи, следва да бъдат приложени към тях.

4. Заявленията на потребителите за сключване на договор за продажба, за прекъсване на продажбата и/или прекратяване на договора (в съответствие с общите условия, включително при смяна на доставчика) се приемат в писмен вид в центъра за работа с потребителите в рамките на работното време. Заявленията могат да бъдат подадени по пощата или по електронен път с електронен подпис, като:

4.1. При приемане на заявленията в центъра се извършва на място формална проверка на съдържанието. В случай на непълнота на представените документи по заявлението, съгласно посочените изисквания в съответните образци, същите не се приемат, като на лицето са дават указания за отстраняване на нередовностите. На заявителя се оказва съдействие за допълване на липсващите данни във формуляра на

## ПРОЕКТ

заявлението от заявителя. Документи, данни или информация, които се предоставят допълнително по подадено заявление, искане или друг документ се прилагат към първоначалния документ.

4.2. Подадените в центъра заявления и писмени искания, които отговарят на изискванията по предходния член, се вписват във входящия регистър в деня на подаването, като върху тях се отбелязват входящият номер и датата, които се съобщават на лицето, подаващо съответния документ.

4.3. Получените по пощата или по електронен път заявления също се вписват във входящия регистър в деня на получаването им с входящ номер и дата. В случай, че изпратените заявления са непълни или нередовни, на заявителя се изпраща съобщение за отстраняването им. Съобщението се изпраща на посочения от заявителя адрес за кореспонденция. При липса на адрес документите се оставят без движение.

5. Събирането, съхраняването и обработването на лични данни се извършва от доставчика в съответствие с изискванията на действащото законодателство.

### Раздел III

#### Предоставяне на информация на потребителите.

6. Потребителят може да подаде писмено заявление за предоставяне на информация от Доставчика, свързана със сключения договор за продажба на електрическа енергия, относно:

- а) количествата потребена от потребителя електрическа енергия по отчетни периоди за последните 36 месеца;
- б) издадени фактури и дължими суми;
- в) местонахождение на Центъра за работа с клиенти и касите за плащане;
- г) графика и сроковете за отчитане на средствата за търговско измерване от ЕРП и сроковете за плащане по договора за продажба;
- д) видовете услуги, които Доставчика предоставя и цените за тях;
- е) реда за подаване на жалби и сигнали;
- ж) телефони за информация и сигнали;
- з) всяка друга информация и данни свързани с продажбата на електрическа енергия, която не представлява служебна тайна, класифицирана информация или лични данни, които се предоставят и използват само по реда и при условията на действащото законодателство.

6.1. Поисканата информация може да бъде предоставена на потребителите по телефон, факс, E-mail, чрез средствата за масова информация или в центъра за работа с клиенти.

7. Доставчикът създава и поддържа база данни за потреблението на всеки потребител. Информация за потреблението се поддържа за срок от 3 години.

7.1. Клиентите могат да подадат искане за получаване на информация за потреблението си за период до предходните 36 (тридесет и шест) месеца от датата на искането по утвърден форма от Доставчика в център за работас клиенти.

7.2. Справката за потреблението по предходната точка се заплаща по утвърден ценоразпис, в който е посочен и срокът за предоставяне на информацията след заплащане на услугата.

### Раздел IV.

#### Искане за предоставяне на услуги на потребителите

## ПРОЕКТ

8. Потребителят има право да поиска от Доставчика изпълнение на всяка една от услугите, предоставяни от него във връзка с договора за продажба на електрическа енергия. Искането може да бъде направено с писмено заявление по образец.

8.1. Всички услуги, поискани от потребителя, се извършват от Доставчика след представяне на документ за заплащането им от потребителя по утвърден ценоразпис.

### **Раздел V.**

#### **Ред и условия за подаване на жалби, молби и предложения и срокове за разглеждането им**

9. Заявителите и потребителите могат да подават до Доставчика молби, жалби, сигнали и предложения.

9.1. Молбите, жалбите, сигналите и предложенията се подават в писмен вид в Центровете за работа с потребители или с писмо, по факс или електронна поща с електронен подпис. Всяка молба, жалба, сигнал и предложение се завеждат в съответни регистри в центъра за работа с потребители с входящ номер и дата на получаване.

9.2. Молбите, жалбите, сигналите и предложенията, които са изпратени до доставчика, на адрес различен от този на центъра за работа с потребители, се изпращат служебно в центъра за работа с потребители и се вписва в съответния регистър с входящ номер и дата на получаване.

9.3. Не се приемат, обработват и разглеждат анонимни молби, жалби, сигнали и предложения.

10. Молба, жалба, сигнал и предложение от заявител/потребителя (подателя) трябва да съдържат:

а) името/фирма на потребителя, клиентски номер, административен адрес на обекта и адрес за кореспонденция. Клиентът може да посочи и допълнителни данни за контакт - телефон и/или имейл адрес за връзка.

б) да е посочено в какво се състои искането;

в) да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;

г) да са подписани от подателя;

10.1. Молбата, жалбата, сигналът или предложението трябва да са написани на български език. Ако същите се подписват от пълномощник, към тях следва да е приложено нотариално заверено пълномощно.

10.1. Доставчикът има право да изисква допълнителна информация относно отделните случаи, както и да извършва проверки и констатации на място.

11. Доставчикът изпраща писмен отговор на потребителя след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай в следните срокове:

а) по жалба на потребител – 30 /тридесет/ дни от датата на завеждането ѝ в съответния регистър;

б) по искане за проверка на грешка при фактуриране – съгласно общите условия;

в) по молби, сигнали и предложения – в срок до 7 /седем/ дни след завеждането в съответния регистър.

12. Потребителят може да подаде жалба до Управителните органи на Доставчика ако не е удовлетворен от отговора по подадена от него жалба, молба, сигнал или предложение.

## ПРОЕКТ

Адресът, на който следва да се изпраща жалбата, е адресът на централното управление на дружеството.

12.1. Управителните органи на Доставчика се произнасят по жалбата в срок до 14 дни от подаване на същата. На потребителя се изпраща писмено уведомление за отговора на Управителните органи.

12.2. В случай на несъгласие с отговора на Управителните органи, потребителят има право да подаде жалба до Държавната комисия за енергийно и водно регулиране или да потърси правата си по реда на действащото законодателство. Жалбата се подава чрез Доставчика.

12.3. При подаване на жалба от страна на потребителя до ДКЕВР, Доставчикът изпраща жалбата в ДКЕВР, придружена със становище и всички документи по случая в срок до 3 (три) дни от получаване на същата.

12.4. Ако жалбата не бъде препратена своевременно в ДКЕВР потребителят може да подаде копие от писмената жалба направо в ДКЕВР и да поиска служебно предоставяне на цялата преписка.

13. Правилата за работа с потребители на енергийни услуги се публикуват следодобряването им от ДКЕВР в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на Доставчика и влизат в сила следпубликуването им.

13.1. Клиентите могат да намерят влезлите в сила Правила за работа с потребители на енергийни услуги на интернет страница на Доставчика и в центровете за обслужване на клиенти.