

**ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ  
НА  
ДОСТАВЧИКА ОТ ПОСЛЕДНА ИНСТАНЦИЯ „ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ“ ЕАД**

**Общи положения**

**Чл. 1.** (1) С настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги (Правилата) се уреждат реда и начина за работа с клиентите на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, в качеството му на Доставчик от последна инстанция (ДПИ), съгласно изискванията на чл. 38в от Закона за енергетиката (ЗЕ).

(2) Настоящите Правила са изготвени на основание на чл. 38в от ЗЕ, чл. 14 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ) и Лицензия № Л-409-17/01.07.2013 г. за осъществяване на дейността „Доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция“, издадена на „Електрохолд Продажби“ ЕАД .

**Чл. 2.** (1) Снабдяването с електрическа енергия е услуга от обществен интерес, която се предоставя при условията на равнопоставеност за всички клиенти.

(2) „Електрохолд Продажби“ ЕАД разработва и използва при работата с клиентите формуляри и бланки и осигурява възможност за електронно подаване на документите.

**Чл. 3.** (1) Дружеството създава и поддържа информационна база данни относно всички сключени договори с отделните клиенти в съответствие с нормативно определените срокове.

(2) Дружеството създава и поддържа регистър относно:

- жалбите, сигналите и предложенията на клиентите;
- отговорите на подадените жалби, сигнали и предложения.

**Центрове за обслужване на клиенти**

**Чл. 4.** (1) Звената за връзка между ДПИ и неговите клиенти и между клиентите и звената в дружеството - продажби, счетоводство и др. са центровете за обслужване на клиенти, както и информационната линия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД . Актуален списък на центровете за обслужване на клиенти се поддържа на Интернет страницата на дружеството.

(2) Служителите в центровете за обслужване на клиенти са длъжни да съдействат на клиентите по всички въпроси, свързани със снабдяването с електрическа енергия, да приемат подаваните от тях заявления, жалби, сигнали и предложения.

**Чл. 5.** (1) В Центровете за обслужване на клиенти се приемат следните документи:

1. Заявления за сключване на договор за продажба на електрическа енергия за новоприсъединени/новопридобити обекти, както и за обекти на клиенти, които служебно са били прехвърлени на ДПИ при прекратяване на типовия договор след 30 юни 2021 г., в случаите когато тези клиенти желаят да изберат доставчик по свободно договорени цени.

2. Искания за предоставяне на информация от ДПИ;
3. Искания за предоставяне на услуги;
4. Рекламации, жалби, сигнали и предложения.

(2) В Центровете за обслужване на клиенти:

1. може да се получи информация за реда и условията за подаване и разглеждане на заявления за всички услуги на ДПИ, необходимите документи и др.

2. могат да се направят справки за подадени заявления, искания, жалби и други документи. Справки се правят по телефон и по електронен път.

(3) В Центровете за обслужване на клиенти се предоставя на разположение и за сведение на клиентите следната информация, свързана с дейността на ДПИ по продажба на електрическа енергия:

1. Копие от Общите условия на договорите за снабдяване с електрическа енергия от ДПИ, което може да бъде получено от всеки клиент при поискване.
2. Информация за начините и местата за плащане, в които клиентите могат да извършват плащане в брой на дължимите суми за електрическа енергия.
3. Информация за началната и крайната дата на периода за плащане на дължимата от клиентите сума за електрическа енергия.
4. Информация за цените и тарифите на електрическата енергия и за мрежови услуги.
5. Информация за видовете услуги, предоставяни от ДПИ и техните цени.

(4) В Центровете за обслужване на клиенти се осигуряват безплатно формуляри/бланки на видовете заявления за услуги, използвани от ДПИ.

### **Ред и условия за подаване на заявления**

**Чл. 6.** (1) Заявленията на клиентите се приемат в писмен вид в Центровете за обслужване на клиенти в рамките на работното време. Заявления за някои видове услуги могат да се подават и по пощата или по електронен път.

(2) Към заявленията клиентите прилагат съответните документи, в зависимост от вида на желаната от тях услуга. Формуляри от образците на заявления се предоставят безплатно в Центровете за обслужване на клиенти, както и на Интернет страницата на ДПИ.

(3) При приемането на заявления се извършва на място формална проверка на съдържанието. В случай на непълнота на представените документи по заявлението, същите не се приемат, като на клиента се дават указания за отстраняване на нередовностите. На заявителя се оказва съдействие за допълване на липсващите данни във формуляра на заявлението.

**Чл. 7.** (1) Подадените в Центровете за обслужване заявления и писмени искания, които отговарят на изискванията по предходния член, се регистрират в клиентската информационна система, като върху тях се отбелязват входящият номер и датата, които се съобщават на заявителя.

(2) Получените по пощата или по електронен път заявления също се регистрират в клиентската информационна система в деня на получаването им или в деня следващ получаването им с входящ номер и дата. В случай че документите са получени в неработен ден или след работно време, те се регистрират в клиентската информационна система в първия работен ден след получаването им. В случай че изпратените заявления са непълни или некоректни, на заявителя се изпраща съобщение за отстраняването им. Съобщението се изпраща на посочения от заявителя адрес за кореспонденция. При липса на адрес за комуникация документите се оставят без движение.

**Чл. 8.** (1) ДПИ осигурява приемането и обработването на подадено заявление или писмено искане в съответствие с действащото законодателство и въз основа на декларираната информация от заявителя.

(2) Събирането, съхраняването и обработването на лични данни се извършва от ДПИ в съответствие с изискванията на действащото законодателство.

### **Заявления за информационно обслужване**

**Чл. 9.** (1) Клиентът може да подаде писмено заявление за предоставяне на информация от ДПИ, свързана със сключения договор за продажба на електрическа енергия между него и ДПИ, относно:

1. количествата консумирана от него електрическа енергия по отчетни периоди за последните 36 месеца;
2. издадени фактури и дължими суми;

3. начина на формиране на месечната цена на ДПИ.
4. местонахождение на местата за обслужване на клиенти и места и начини за

плащане;

(2) Поисканата информация може да бъде предоставена на клиентите по телефон, електронен път, чрез средствата за масова информация или в Центровете за обслужване на клиенти.

(3) Клиентът и Дружеството спазват правилата за конфиденциалност и неразкриване на трети страни на чувствителна търговска информация без писменото съгласие на друга страна

**Чл.10.** (1) ДПИ съхранява информация за фактурираната електрическа енергия на всеки КЛИЕНТ за период до 36 (тридесет и шест) месеца.

(2) Клиентите могат да подадат лично или чрез упълномощено от клиента лице искане за получаване на справка за потреблението си за период до 36 (тридесет и шест) месеца от датата на искането по един от следните начини: в Център за обслужване на клиенти: по имейл; но друг начин, при спазване на съответните изисквания за ползването му.

(3) Справката относно потреблението на клиента се заплаща по ценоразпис на ДПИ и се предоставя на КЛИЕНТА на хартиен носител или в електронен формат, в зависимост от заявеното желание и предоставените данни за кореспонденция.

**Чл. 11.** Клиенти на “Електрохолд Продажби” ЕАД със статут на уязвими клиенти, имат право да поискат безплатна справка за потреблението си за изминал период от време, но за не повече от 36 (тридесет и шест) месеца назад от датата на подаване на искането от клиента.

**Чл. 12.** (1) Клиенти на “Електрохолд Продажби” ЕАД със статут на уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия.

(2) В случай, че между “Електрохолд Продажби” ЕАД и клиента е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумителен протокол за това, “Електрохолд Продажби” ЕАД няма право да прекъсне продажбата на електрическа енергия за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на условията от споразумителния протокол от страна на клиента.

(3) При неспазване на условията от споразумителния протокол, “Електрохолд Продажби” ЕАД може да поиска прекъсване на снабдяването с електрическа енергия.

(4) Договарянето на разсрочено плащане не освобождава клиента от задължението да заплаща текущите си задължения.

#### **Искане за предоставяне на услуги на клиентите**

**Чл. 13.** (1) Клиентът има право да поиска от ДПИ изпълнение на всяка услуга, предоставяна от него във връзка с договора за продажба на електрическа енергия.

(2) Искането може да бъде направено чрез писмено заявление от клиента в Центровете за обслужване на клиенти, по телефон или по електронен път.

(3) Всички платени услуги, заявени от клиента, се предоставят след представяне на документ за заплащането им от клиента по утвърден ценоразпис или след проверка за извършено плащане в клиентската информационна система.

**Чл. 14.** (1) Клиентът може да подаде писмено заявление за промяна на данните по договора за снабдяване с електрическа енергия от ДПИ.

(2) В заявлението се посочват кои данни се променят, като се прилагат и съответните документи за потвърждаване на промените, ако това е необходимо съгласно действащото законодателство. ДПИ има право да поиска представяне на съответните документи.

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

**Чл. 15.** (1) Заявителите и клиентите могат да подават до ДПИ жалби, сигнали и предложения.

(2) Всеки клиент може да изпрати мнение, становище или препоръка, с което да подпомогне подобряване качеството на работа на ДПИ.

(3) Заявленията, жалбите, сигналите и предложенията се подават в писмен вид в Центровете за обслужване на клиенти, с писмо или по електронен път. Всяка жалба, сигнал и предложение се завеждат в клиентската информационна система в Центровете за обслужване на клиенти с входящ номер и дата на получаване.

(4) Заявленията, жалбите, сигналите и предложенията, които са изпратени до ДПИ, но на адреси различни от тези на Центровете за обслужване на клиенти, се изпращат служебно в Център за обслужване на клиенти и се вписват в клиентската информационна система с входящ номер и дата на получаване.

**Чл. 16.** (1) При подаване на заявление, жалба, сигнал и предложение клиентът посочва трите си имена, и/или наименование на юридическото лице, точен адрес, клиентски номер, адрес за кореспонденция и телефон за връзка.

(2) ДПИ има право да изисква допълнителна информация относно отделните случаи, както и да извършва проверки и констатации на място.

(3) Не се приемат и обработват анонимни заявления, жалби, сигнали и предложения.

**Чл. 17.** ДПИ изпраща писмен отговор на клиента след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай в срок до 30 (тридесет) дни от датата на завеждането в съответния регистър.

**Чл. 18.** Комуникационни канали за предоставяне на актуална информация от “Електрохолд Продажби” ЕАД на клиентите са:

- центрове за обслужване на клиенти на “Електрохолд Продажби” ЕАД;
- официална интернет страница и Портали на дружеството;
- брошури с разяснителни информации;
- платени публикации в средствата за масово осведомяване на национално и регионално ниво;
- изходящи телефонни кампании;
- SMS известия;
- електронни бюлетени и известия, изпращани по имейл.

**Чл. 19.** (1) Клиентът има право да подаде жалба до Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) или да потърси правата си по реда на действащото законодателство. Жалбата се подава чрез ДПИ, който е длъжен да извърши проверка по нея и да изпрати цялата преписка в Комисията, заедно със своето становище по нея в 7 (седем) дневен срок от получаването на жалбата.

(2) При подаване на жалба от страна на клиент директно до КЕВР, ДПИ изпраща в КЕВР преписката по жалбата, заедно със своето становище по нея, в срок до 7 (седем) дни от датата на уведомяването от КЕВР.

(3) Ако жалбата не бъде препратена своевременно в КЕВР, клиентът може да подаде копие от писмената жалба направо в КЕВР и да поиска служебно предоставяне на цялата преписка.

#### **Ред и условия за уреждане на спорове**

**Чл. 20.** “Електрохолд Продажби” ЕАД използва всички допустими от закона способности за разрешаване на спорове, включително:

- провежда преговори, в които “Електрохолд Продажби” ЕАД се стреми изчерпателно да изложи пред клиента своите мотиви за предприети действия, както и да даде всички необходими разяснения, свързани със спецификите на осъществяваната от дружеството лицензионна дейност с оглед избягване на един бъдещ спор;
- участва в иницирираните пред КЕВР специални производства по доброволно уреждане на спорове между клиенти и “Електрохолд Продажби” ЕАД съгласно действащите правила на КЕВР, приети в тази връзка.

Приложение към Решение № ОУ-7 от 25.07.2024 г.  
на Комисията за енергийно и водно регулиране

**Чл. 21.** В случаите когато “Електрохолд Продажби” ЕАД и клиентът не могат да решат спора по пътя на преговорите или прилагайки алтернативни форми за решаване на спорове, клиентът или “Електрохолд Продажби” ЕАД могат да отнесат спора за решаване пред компетентен държавен орган, като се прилага съответния закон, относим за решаване на възникналия спор.

**Чл. 22.** Настоящите правила се одобряват от Комисията за енергийно и водно регулиране, публикуват се в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на Дружеството и влизат в сила 30 дни след публикуването им.

*Настоящите Правила са съставени съгласно чл. 38в от Закона за енергетиката и са одобрени с Решение № ОУ-7 от 25.07.2024 г. на Комисията за енергийно и водно регулиране. При промяна на който и да е нормативен акт, имащ връзка с условията и реда за снабдяване с електрическа енергия от ДПИ, както и при промяна в Общите условия на договорите за снабдяване с електрическа енергия от ДПИ, приоритет имат текстовете на нормативния акт, съответно, на Общите условия.*