



ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ

НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

НА

„БАЛКАН“ АД

В сила от2023 г.



СЪДЪРЖАНИЕ

Раздел I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1. Цел и обхват	3
2. Основания	4
3. Дефиниции	4
Раздел II. СПЕЦИАЛИЗИРАНО ЗВЕНО ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ	5
Раздел III. ПРОЦЕДУРИ ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ С ПОТРЕБИТЕЛИ ЗА МРЕЖОВИ УСЛУГИ	6
Раздел IV. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	6
Раздел V. РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	7
Раздел VI. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ	8
РАЗДЕЛ VII ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ	9



Раздел I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Цел и обхват

Чл. 1. Целта на настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги е да определи:

1. Процедурите за работа с Потребителите на енергийни услуги (Клиенти);
2. Реда за сключване на договори за достъп и пренос на електроенергия с Потребители;
3. Условието и реда за подаване на жалби, сигнали и предложения;
4. Срокове за разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения.

Чл. 2. Настоящият документ съдържа общи правила за работа с Потребителите на енергийни услуги на „БАЛКАН“ АД при упражняване на дейността разпределение на електрическа енергия в затворена разпределителна мрежа на Индустриален парк Балкан, гр. Ловеч.

Чл. 3. Отношенията между „БАЛКАН“ АД и всеки един от Потребителите се уреждат въз основата на отделен писмен договор, сключен между страните.

Чл. 4. Предмет на сделките между „БАЛКАН“ АД и Потребителите може да бъде, но без да се ограничава до:

- достъп и пренос до затворената разпределителна мрежа на Индустриален парк Балкан, гр. Ловеч;
- заплащане на дължимите суми за мрежови услуги;
- други допълнителни услуги.

Чл. 5. Промени в договорените условия по сключени индивидуални договори могат да се правят само при постигнато взаимно съгласие между Потребителя и „БАЛКАН“ АД.

Чл. 6. В случаите, в които „БАЛКАН“ АД прилага Общи условия, известяването на заинтересованите клиенти за промени в Общите условия и за влизането им в сила, се осъществява по реда, уговорен в съответните Общи условия.

Чл. 7. За мрежовите услуги по достъп и пренос, продажба на стоки и предоставените услуги „БАЛКАН“ АД издава на Потребителите фактури в съответствие с изискванията на Закона за счетоводството, Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове, условията на индивидуалния договор и Общите условия, когато такива са приложими.

Чл. 8. При встъпване в договорни отношения, Потребителите и „БАЛКАН“ АД се съгласяват да не разкриват пред трети страни чувствителна търговска или друга поверителна информация, станала им известна във връзка със сключените сделки помежду им без предварително получено писмено съгласие от насрещната страна.



Чл. 9. Обработването и предоставянето трети лица на предоставените от Потребителите лични данни, необходими за изпълнение на задълженията по сключените сделки, се осъществява при прилагане на Политиката за поверителност и защита на личните данни на „БАЛКАН“ АД, публикувана на интернет страницата на дружеството и в съответствие със Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета, приет на 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и свободното им движение.

Чл. 10. (1) „БАЛКАН“ АД спазва следните принципи при обслужване на своите клиенти:

- равнопоставеност и недискриминация;
- изпълнение на поетите ангажименти;
- високо качество на обслужване;
- прозрачна и последователна комуникация;
- сътрудничество и съдействие;
- конфиденциалност.

(2) „БАЛКАН“ АД изпълнява осигурява за своите Потребители:

- разпределение на електрическата енергия, постъпваща в затворената електроразпределителна мрежа на Индустриален парк Балкан, гр. Ловеч;
- непрекъснатост на електроснабдяването и качество на доставяната електрическа енергия;
- управление на затворената електроразпределителна мрежа на Индустриален парк Балкан, гр. Ловеч;
- поддържане на затворената електроразпределителна мрежа, обектите и съоръженията и на спомагателните мрежи в съответствие с техническите изисквания;
- измерване на електрическата енергия в затворената електроразпределителна мрежа;
- други услуги, свързани с лицензионната дейност.

2. Основания

Чл. 11. Настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги се приемат на основание и в съответствие със:

1. Закона за енергетиката;
2. Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.

3. Дефиниции

Чл. 12. При прилагане и тълкуване на настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „БАЛКАН“ АД, използваните термини и изрази ще имат следното значение:



- **„БАЛКАН“ АД** е търговско дружество, вписано в Търговския регистър и регистъра на ЮЛНЦ с ЕИК: 820194079, със седалище и адрес на управление: гр. Ловеч, п.к. 5500, бул. „Мизия“ № 1, осъществяващо дейността „разпределение на електрическа енергия в затворена разпределителна мрежа на Индустриален парк Балкан, гр. Ловеч“ по силата на издадена Лицензия № от г. на КЕВР. Посоченият адрес следва да се използва и за кореспонденция на Потребителите на „БАЛКАН“ АД. „БАЛКАН“ АД е лице, регистрирано по Закона за данък върху добавената стойност.
- **„КЕВР“** - Комисия за енергийно и водно регулиране;
- **„ЗЕ“** - Закон за енергетиката, обн. в Държавен вестник бр. 107/09.12.2003 г., последно изм. и доп. в ДВ бр. 11 от 02.02.2023 г.;
- **„Наредбата“** - Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, обн. в Държавен вестник бр. 33/05.04.2013 г., последно изм. и доп. в ДВ бр. 18 от 24.02.2023 г.;
- **„Потребител“** - всеки краен клиент, сключил с „Балкан“ АД договор за достъп и пренос на електрическа енергия през затворена разпределителна мрежа на Индустриален парк Балкан, гр. Ловеч;
- **„Правила“** — настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „БАЛКАН“ АД.

Раздел II. СПЕЦИАЛИЗИРАНО ЗВЕНО ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 13. „БАЛКАН“ АД създава специализирано звено за работа с Потребителите в рамките на организационната си структура.

Чл. 14. Специализираното звено за работа с Потребителите поддържа център за работа с Потребителите, където те могат да подават всички документи, свързани с мрежовите услуги по достъп и пренос на електрическа енергия, да им се предоставя информация относно условията на договорите, както и за предявяване на претенции по тях, за подаване на жалби и запитвания.

Чл. 15. (1) Специализираното звено за работа с Потребителите, както и центъра за работа с Потребителите са разположени в офиса на „БАЛКАН“ АД, находящ се на адрес: гр. Ловеч, п.к. 5500, бул. „Мизия“ № 1.

(2) Работното време с Потребители на центъра за работа с Потребителите е всеки делничен ден от 08:30 до 12.00 часа и от 13.00 до 17.30 часа.

(3) Потребителите могат да подават информация и по електронен път на следния имейл адрес: zerm@balkan.bg.

Чл. 16. Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с „БАЛКАН“ АД е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството.

Чл. 17. (1) При сключване на индивидуални договори Потребителите предоставят на „БАЛКАН“ АД актуална информация, в това число: наименование, ЕИК, седалище, представляващи и адрес за кореспонденция при юридическа лица или имена, постоянен адрес и адрес за кореспонденция при физическа лица; телефон;



имейл адрес; обслужваща банка и IBAN; данни за упълномощено лице, в случай че такава представлява Потребителя в отношенията му с „БАЛКАН“ АД.

(2) Потребителите следва да уведомяват „БАЛКАН“ АД своевременно и съгласно договорените условия в индивидуалните договори и Общите условия, в случай че такива са приложими, за всяка промяна в предоставените данни за комуникация.

Раздел III. ПРОЦЕДУРИ ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ С ПОТРЕБИТЕЛИ ЗА МРЕЖОВИ УСЛУГИ

Чл. 18. За нуждите на сключване на индивидуален договор за достъп и пренос до затворена разпределителна мрежа на Индустриален парк Балкан, гр. Ловеч, „БАЛКАН“ АД предоставя на Потребителя нужната информация, която да позволи на Потребителя да направи своя избор, който включва:

1. всички характеристики на услугата, които трябва да бъдат известни на Потребителя;
2. цена, количество, начин на плащане и други договорни условия;
3. опасностите, свързани с обичайното ползване на стоката;
4. условията за ползване на стоката; влиянието, което тя оказва върху други стоки и услуги при евентуална съвместна употреба или ползване.

Чл. 19. „БАЛКАН“ АД предоставя приложимите нормативни актове — Закона за енергетиката и издадените въз основа на него наредби и общи административни актове - Правила за достъп, Правила за търговия с електрическа енергия и други правила, регламентиращи сключването от него сделки, както и Правилата за работа с Потребителите на всеки, който поиска това и ги публикува на страницата си в Интернет.

Чл. 20. Договорът с Потребител се сключва в писмен вид, в офиса на „БАЛКАН“ АД. При подписване на договора, на Потребителя се предоставя безплатно копие от настоящите Правила.

Раздел IV. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 21. Потребителите имат право да подават молби, жалби, сигнали или предложения и да получават отговори на тях в определените от действащото законодателство и настоящите Правила форми и срокове.

Чл. 22. Упражнявайки правото си по предходния член, Потребителите подават в писмен вид молби, жалби, сигнали или предложения до „БАЛКАН“ АД, изпратени по пощата или предадени лично на адреса на центъра за работа с Потребителите.

Чл. 23. Всяка постъпила молба, жалба, сигнал или предложение се регистрира под входящ номер в специален за целта Входящ регистър, воден от „БАЛКАН“ АД, като се записва датата на постъпване, подател и кратко описание на предмета.



Чл. 24. Документацията относно всички жалби, молби, сигнали и предложения, както и отговорите по тях се съхраняват съгласно действащото законодателство.

Чл. 25. При поискване, всеки подател на молба, жалба, сигнал или предложение, получава от деловодството на дружеството талон с вписан в него входящ номер на подадения документ.

Раздел V. РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 26. Изпълнителният директор на „БАЛКАН“ АД определя лице, което пряко ще отговаря за проучването и проверката на подадените молби, жалби, сигнали и предложения, тяхното придвижване с изготвяне на становище и предложение за решение до Изпълнителния директор, както и изпращане на отговори до подателите им.

Чл. 27. Подателят на молба, жалба, сигнал или предложение е длъжен да съдейства на прекия изпълнител и да му предостави за изясняване на фактите и обстоятелствата всички необходими документи и сведения в тази връзка.

Чл. 28. (1) По всеки конкретен сигнал, молба, жалба или предложение, прекият изпълнител изготвя писмено становище с предложение до Изпълнителния директор на „Балкан“ АД в срок от 10 (десет) работни дни от датата на регистрацията на внесения от Потребителя документ.

(2) Изпълнителният директор може да върне становището за допълнителна информация. Решение по подадена молба, жалба, сигнал или предложение взема Изпълнителния директор на „БАЛКАН“ АД.

Чл. 29. (1) Отговор на заведена в деловодството на „БАЛКАН“ АД молба, жалба, сигнал или предложение се изготвя в писмен вид и се изпраща по пощата с обратна разписка на посочения от подателя адрес, за сметка на „БАЛКАН“ АД.

(2) В случай че Потребителят не е посочил адрес за кореспонденция, отговорът на „БАЛКАН“ АД се счита за редовно изпратен, ако е адресиран до пощенския или имейл адрес за кореспонденция на Потребителя, регистриран в клиентската база данни на „БАЛКАН“ АД.

Чл. 30. (1) Срокът, в който „БАЛКАН“ АД е длъжно да отговори писмено на заведени в деловодството му молби, жалби, сигнали и предложения, е 30 (тридесет) календарни дни от датата на регистрирането им във Входящия регистър.

(2) При необходимост от по-дълъг срок за решаване, „БАЛКАН“ АД уведомява писмено вносителя.

Чл. 31. Когато уважи молба, жалба, сигнал или предложение, Изпълнителния директор на „БАЛКАН“ АД взема решение за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, за което уведомява подателя писмено.



Чл. 32. (1) Решението се изпълнява в срок от 30 (тридесет) календарни дни от датата на вземането му.

(2) При необходимост от удължаване на срока за изпълнение, се изпраща писмено съобщение до подателя.

Чл. 33. Когато с решението се засягат права на други Потребители, те се уведомяват за това писмено.

Чл. 34. (1) Сигнали, жалби и молби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(2) Сигналите, жалбите и молбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

(3) На сигнали, жалби и молби по въпроси, на които е отговорено по ал. 2, но съдържащи нови обстоятелства, се отговаря само на новите обстоятелства.

Чл. 35. В случай че при разглеждане на съответния случай се установи, че въпросът не е от компетенциите на „БАЛКАН“ АД, дружеството връща отговор към Потребителя в срок от 30 (тридесет) дни с указание за компетентен орган или дружество, към които следва да се отнесе жалбата, сигнала или предложението.

Чл. 36. Когато полученият отговор не удовлетворява Потребителя, той има право да подаде жалба до Комисията за енергийно и водно регулиране.

Чл. 37. „БАЛКАН“ АД не отговаря на жалби, сигнали и предложения, когато са отправени анонимно или са подадени от различно от представляващото лице съгласно сключения индивидуален договор или упълномощен негов представител.

Раздел VI. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Чл. 38. При възникване на спорове с Потребители „БАЛКАН“ АД използва пътя на преговорите, както и всички алтернативни начини и способности, допустими от закона, за разрешаване на възникналите спорове, в това число двустранни срещи, телефонни разговори и специални производства пред Комисията за енергийно и водно регулиране, съгласно техните правила, за доброволно уреждане на спорове.

Чл. 39. В случаите когато спорът не може да бъде решен по пътя на преговорите и взаимното съгласие, той се отнася за решаване пред компетентен държавен орган, като се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство, относими към възникналия спор.



РАЗДЕЛ VII ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

Чл. 40. Настоящите Правила са одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране с решение №...../.....г.

Чл. 41. В случай на промени в нормативната и регулаторна рамка, разпоредбите на тези Правила, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

Чл. 42. „БАЛКАН“ АД публикува актуална версия на настоящите Правила на своята интернет страница.

ПРОЕКТ