

Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД, в качеството му на доставчик от последна инстанция

Раздел I. ВЪВЕДЕНИЕ

Чл.1. (1) „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД осъществява дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция“ (ДПИ) на обособена територия по силата на Лицензия № Л-143-17/08.07.2013 г. (Лицензията), издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР).

(2) „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД (наричано за краткост в текста на тези Правила също ЕВН ЕС ДПИ и/или Дружеството) осъществява дейността по ал. 1 на територията на следните области: Бургас, Кърджали, Пазарджик, Пловдив, Сливен, Смолян, Стара Загора, Хасково и Ямбол.

(3) Дейността доставка на електрическа енергия от ДПИ е услуга от обществен интерес по смисъла на Закона за енергетиката, която се предоставя въз основа на договор при общи условия при условията на равнопоставеност в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия.

Чл. 2. Настоящите Правила за работа с клиентите на енергийни услуги (Правила) са част от Общите условия на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция и са разработени на основание на:

1. Закона за енергетиката (ЗЕ);
2. Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ).

Чл.3. При обслужването на Клиентите си, Дружеството спазва следните принципи:

1. равен достъп до предоставяните услуги;
2. честна и открита комуникация;
3. уважение на желанията на клиента;
4. информираност на клиента;
5. стандартизиране на процесите с цел осигуряване на постоянно високо качество на обслужването и висока клиентска удовлетвореност;
6. постоянно подобрене на процесите и внедряване на добри практики;
7. конфиденциалност и защита на личните данни.

Раздел II. ПРЕДМЕТ НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

Чл.4. Целта на тези правила е да регламентират основни принципи и положения при обслужването на клиентите на ЕВН ЕС ДПИ и комуникацията с тях във връзка с предоставянето на услугата „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция“.

Чл.5. С настоящите Правила се предоставя информация за:

1. Обслужване на клиентите на ЕВН ЕС ДПИ, обмен и предоставяне на информация;
2. Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, молби, сигнали и предложения. Разрешаване на спорове.

Чл.6. Тези Правила за работа с клиентите, както и всяка последваща актуализация се одобряват от КЕВР и стават неразделна част от Лицензията.

Раздел III. ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ, ОБМЕН И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Чл.7. (1) ЕВН ЕС ДПИ има специализирани звена за работа с клиенти и поддържа на интернет страницата си актуални данни за тяхното местонахождение, работното време, и ценоразпис на предлаганите услуги.

(2) ЕВН ЕС ДПИ предоставя на своя интернет сайт актуална информация относно работата си с клиентите, включително адрес, телефонен номер и електронен адрес за контакти от страна на клиентите.

(3) Обмена на информация и комуникация между ЕВН ЕС ДПИ и съответния клиент се извършва приоритетно по предоставения от потребителя актуален електронен/имейл адрес.

(4) ЕВН ЕС ДПИ съхранява информация за фактурираната електрическа енергия на всеки клиент за период до 12 (дванадесет) месеца. Справката относно потреблението на клиента се заплаща по ценоразпис, в който е посочен и срокът за предоставяне на информацията след заплащане на услугата.

(5) На интернет страницата на дружеството са посочени наличните начини на плащане на задълженията на клиентите на ЕВН ЕС ДПИ, възможност за бърза регистрация за получаване на електронна фактура, както и проверка на действащите или архивните цени за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция.

Раздел IV. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, МОЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ.

Чл.8. (1) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се подават от клиентите в писмен вид, адресирани до официалния адрес на ЕВН ЕС ДПИ, както и по телефон и/или по електронен път на оповестения официален електронен адрес на Дружеството.

(2) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се завеждат в съответния регистър срещу входящ номер само ако са в писмен вид.

Чл.9. (1) При подаване на жалба, молба, сигнал или предложение, Клиентът посочва трите си имена, адрес за кореспонденция и електронен адрес. В случай, че Клиентът е юридическо лице, се посочват наименование на дружеството, ЕИК, трите имена и ЕГН на представляващия юридическото лице, адрес за кореспонденция, телефон, електронен адрес, както и други данни на подателя при необходимост.

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

(3) Жалбата, молбата, сигнала или предложението трябва да са написани на български език и да са подписани от Клиента или упълномощено от него лице.

Чл.10. (1) Отговорът се дава в писмен вид и/или по друг, заявен от клиента начин, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай.

(2) В случай че клиентът не е посочил адрес за кореспонденция в жалбата си, отговорът на ЕВН ЕС ДПИ се счита за редовно изпратен, ако е адресиран до адреса и/или електронния адрес, фигуриращ в клиентската база данни на ЕВН ЕС - ДПИ.

(3) Срокът за отговор на жалба, молба, сигнал или предложение на потребител е 30 (тридесет) дни, считано от датата на получаването им, освен ако за изясняване на всички обстоятелства по случая е необходим по-дълъг срок, съгласно предвиденото в Закона за енергетика (ЗЕ).

(4) ЕВН ЕС-ДПИ не е длъжно да отговаря на жалби и сигнали, подадени повторно, по въпрос, по който Клиентът вече е получил отговор, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства.

(5) ЕВН ЕС-ДПИ не отговаря на жалби или заявления, които са анонимни и/или съдържат обидни квалификации, както и политически, расови и всякакви други дискриминационни искания и изявления.

Чл.11. В случай че не е удовлетворен от отговора на ЕВН ЕС-ДПИ, клиентът има право да подаде жалба до КЕВР или Министерство на енергетиката, съгласно тяхната компетентност.

Чл.12. Дружеството използва всички допустими от закона способности за разрешаване на спорове, включително:

1. Провежда преговори, в които ЕВН ЕС ДПИ 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;
2. Участва в иницирираните пред КЕВР специални производства по доброволно уреждане на спорове между клиенти и ЕВН ЕС ДПИ съгласно действащите правила на КЕВР, приети в тази връзка.

Чл.13. В случаите, когато Дружеството и клиентът не могат да решат спора по пътя на преговорите или прилагайки алтернативни форми за решаване на спорове, клиентът или ЕВН ЕС ДПИ могат да отнесат спора за решаване до компетентния съд, като е приложимо българското законодателство.

Раздел V. ВЛИЗАНЕ В СИЛА И ПРОМЕНИ В ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ.

Чл.14. (1) Настоящите Правила за работа с клиенти влизат в сила след одобряването им от КЕВР.

(2) Промени в тези Правила могат да бъдат извършвани по реда на тяхното актуализиране, предвиден в действащото законодателство.

Чл.15. В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези Правила за работа с клиенти, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.