

**ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ,  
ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ „АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД**

Съдържание

1. Дефиниции
2. Предмет
3. Общи положения
4. Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения от клиенти на енергийни услуги
5. Форма на данните за потреблението и процедурата, по която клиентите на енергийни услуги получават достъп до тях
6. Специални процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението
7. Преустановяване снабдяването на уязвими клиенти
8. Общи разпоредби

**I. ДЕФИНИЦИИ**

По смисъла на настоящите Правила:

1. *„Уязвими клиенти” са битови клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия, топлинна енергия или природен газ съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.*
2. *“Сграда - етажна собственост, СЕС” е своеобразна правна и социална общност, на която законът е предоставил да се самоуправлява и представлява съчетание между собственост на поне две различни лица върху поне два обособени обекта в една сграда и съсобственост.*
3. *„Търговец” е лице вписано в публичния регистър на МЕ по чл. 139а от ЗЕ, което е избрано от клиентите в СЕС по реда на чл. 139б от ЗЕ да извършва услугата дялово разпределение на доставената в сградата топлинна енергия.*
4. *„КЕВР” е Комисия за енергийно и водно регулиране.*
5. *„ЗЕ” е Закон за енергетиката.*

6. „НТ“ е Наредба № Е – РД – 04 – 1 от 12 Март 2020 г. за топлоснабдяването.
7. „ОУ“ е Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови и небитови нужди от „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД на клиенти в град Козлодуй.

## **II. ПРЕДМЕТ**

Чл. 1 (1) Настоящите Правила за работа с клиенти на енергийни услуги уреждат:

1. Редът и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения от клиентите на енергийни услуги;
2. Формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и клиентите на енергийни услуги получават достъп до тях;
3. Специални процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението;
4. Преустановяване на снабдяването на уязвими клиенти.

(2) Прилагането на настоящите Правила се основава на следните принципи:

1. равнопоставеност на клиентите;
2. прозрачност и недопускане на дискриминация при предоставяне на енергийни услуги.

## **III. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 2 (1) „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД публикува на страницата си в интернет и/или интранет и помества в центъра за обслужване на клиенти следната информация:

1. Цена на топлинната енергия и други цени, свързани с лицензионната дейност;
2. Начини и срокове за плащане;
3. Процедури по присъединяване на обекти/сгради, в зависимост от тяхното предназначение: за битови или небитови нужди;
4. Процедурата за смяна на Търговец;
5. Информация, относно средствата за уреждане на спорове;
6. Местонахождение на центъра за обслужване на клиенти, телефонен номер за връзка с дружеството, административен /пощенски/ адрес, електронен адрес за кореспонденция и местонахождение на касите за заплащане на предоставяните от дружеството услуги;
7. Друга допълнителна информация в съответствие с нормативните изисквания.

(2) Клиентите могат да получат информацията по ал.1 и на телефонния номер, както и на електронния адрес за връзка с „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

(3) „АЕЦ Козлодуй” ЕАД публикува настоящите Правила на страницата си в интернет/интранет и ги помества в центъра за обслужване на клиенти.

#### **IV. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ**

Чл. 3 (1) Всички заинтересовани лица могат да подават жалби, сигнали и предложения във връзка с прилагането на тези Правила. Клиентите могат да подават жалби, сигнали и предложения и във връзка с изпълнението на договори и Общите условия.

(2) Жалбите, сигналите и предложенията се подават в деловодството на дружеството, по пощата на обявения адрес за кореспонденция и на електронен адрес. Адресират се до представляващият дружеството и трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да са написани на български език;
2. да е посочено име и адрес на клиента;
3. да е посочено в какво се състои оплакването/искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако клиента разполага с тях;
5. да са подписани от клиента или от упълномощен негов представител.

Чл. 4 (1) Всяка постъпила жалба, сигнал и предложение се регистрира в специална деловодна система на дружеството. При поискване на подателя се издава талон с вписан в него входящ номер.

(2) Документацията относно всички жалби, сигнали и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период, определен в действащото законодателство.

Чл. 5 (1) „АЕЦ Козлодуй” ЕАД разглежда и решава постъпилите жалби, сигнали и предложения на клиенти, свързани с прилагането на действащите Общи условия, отчет на средствата за търговско измерване в абонатната станция, прилагани цени на топлинната енергия и данни на клиента, качество на топлоснабдяване, както и в други случаи касаещи доставката, потреблението и заплащането на топлинна енергия, в срок до 15 /петнадесет/ работни дни, считано от датата на получаването им.

(2) В случаите, когато за изясняване на фактичестката обстановка е необходима проверка на място или информация от Търговеца, обслужващ СЕС, срокът за отговор е до 30 /тридесет/ дни.

Чл. 6 Възраженията на клиента, свързани с разпределение на топлинната енергия могат да се подават и към Търговеца, извършващ услугата дялово разпределение.

Чл. 7 (1) Отговорът до подателя се изпраща по пощата на посочения от клиента адрес за кореспонденция.

(2) В отговори на постъпили жалби, сигнали и предложения от клиентите, „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД има право да предписва задължителни действия от страна на клиентите, в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с изпълнение на ЗЕ и НТ.

(3) В случай, че клиентът не е уведомил „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че отговорът, предизвестията и уведомленията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

## **V. ФОРМА НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРАТА, ПО КОЯТО КЛИЕНТИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ ПОЛУЧАВАТ ДОСТЪП ДО ТЯХ**

Чл. 8 „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД създава и поддържа електронна база данни за всички клиенти, на които продава топлинна енергия при Общи условия, която съдържа:

1. данни за средствата за измерване на консумираната топлинна енергия;
2. показания на средствата за търговско измерване;
3. суми за доставена топлинна енергия и други услуги.

Чл. 9 (1) Обслужването на клиенти на енергийни услуги се осъществява в:

1. Обособен информационно – обслужващ център за работа с клиенти на адрес ул. Панайот Хитов 1а, Топлоснабдяване;
2. На телефон + 359 973 7 59 78, + 359 973 7 59 60 от 08.00 до 17.00 часа;
3. Аварийно – диспечерска служба на телефони + 359 973 7 59 88 и + 359 889 500 404 от 0 до 24 часа.

(2) В информационният център клиентите получават информация по всички въпроси, свързани с:

1. Продажбата на топлинна енергия и предлаганите услуги;
2. Разпределение на топлинната енергия в СЕС, прекратяване и възстановяване на топлоподаването към даден имот и/или сграда;
3. Присъединяване на нови клиенти към топлопреносната мрежа;
4. Смяна на Търговеца, извършващ услугата дялово разпределение;

5. Начислени месечни суми, изравнителни сметки и корекции;
6. Начини и места за заплащане на топлинната енергия;
7. Информация за извършени плащания и дължими суми;
8. Възможност за изплащане на просрочените задължения за топлинна енергия по предложен от дружеството погасителен план;
9. Планови ремонти или възникнали аварии по топлопреносната мрежа;

## **VI. СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ НА ИНФОРМАЦИЯ, СВЪРЗАНА С ПОТРЕБЛЕНИЕТО**

Чл. 10 Разпоредбите в настоящата глава от Правилата се отнасят за уязвими клиенти, които получават целеви помощи за топлинна енергия съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

Чл. 11 (1) Клиенти на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД, които желаят да се възползват от разпоредбите, предвидени в настоящата глава от Правилата, следва да представят в дружеството официален удостоверителен документ, издаден от компетентна държавна институция, който доказва статуса им на уязвими клиенти и се отнася за предстоящ или текущ отоплителен сезон.

(2) „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД има право да направи насрещна проверка пред институцията, издала удостоверителният документ по ал.1.

Чл. 12 (1) Клиенти на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон.

(2) В случай, че между „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД и клиента е постигнато споразумение за разсрочване на плащане и двете страни подписат погасителен план за това, „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД няма право да прекъсне продажбата на топлинна енергия за сумите за които е договорено разсрочването.

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

## **VII. ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ СНАБДЯВАНЕТО НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ**

Чл. 13 „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД има право да спре топлоснабдяването след писмено предупреждение, когато клиентът с доказан статут на „уязвим клиент“ не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия повече от два месеца след определения срок за плащане и не се възползвал от възможността за разсрочено плащане, изразено чрез изрично подписване на споразумителен протокол.



Чл. 14 (1) Възстановяване на спряно топлоснабдяване за отопление и / или горещо водоснабдяване в случаите по чл.13 се извършва от „АЕЦ Козлодуй” ЕАД по писмено искане на клиента в срок от 2 /два/ работни дни след заплащане на дължимите суми съгласно погасителния план от споразумителният протокол за разсрочено плащане.

(2) Възстановяването на спряно топлоснабдяване към имотите на клиентите с доказан статут на „уязвим клиент” се извършва безвъзмездно от „АЕЦ Козлодуй” ЕАД.

### **VIII. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

Чл.15 Настоящите правила са разработени в съответствие с чл.38в от ЗЕ и чл.14 от Наредба №3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката и са одобрени от КЕВР с Решение № .....

Чл.16 (1) Правилата могат да бъдат изменяни и допълвани по предложение на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД с решение на КЕВР.

(2) Всяко изменение и допълнение на настоящите Правила се публикуват на интернет и / или интранет страницата на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД.