

## **ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ НА НЕК ЕАД В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДОСТАВЧИК ОТ ПОСЛЕДНА ИНСТАНЦИЯ**

### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Тези Правила за работа с потребители на енергийни услуги (ПРПЕУ) са изготвени съгласно изискванията на чл. 38в, ал. 1 от Закона за енергетиката и са неразделна част от Общите условия (ОУ) за доставка на електрическа енергия от Доставчик от последна инстанция (ДПИ).
2. Навсякъде в текстовете на настоящите ПРПЕУ, „НАЦИОНАЛНА ЕЛЕКТРИЧЕСКА КОМПАНИЯ” ЕАД (НЕК ЕАД) се нарича за краткост Доставчик от последна инстанция (ДПИ).
3. С настоящите ПРПЕУ се уреждат:
  - 3.1. Ред и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените молби, жалби, сигнали и предложения.
  - 3.2. Формата на данните за потреблението и процедурата, по която потребителите получават достъп до тях.

### **II. РЕД И СРОКОВЕТЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ МОЛБИ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

1. Потребителите имат право да подават молби, жалби, сигнали или предложения и да получават отговори на тях в определените от действащото законодателство и настоящите ПРПЕУ срокове.
  - 1.1. Ползвайки се от правото си по т. 1, потребителите подават в писмен вид молби, жалби, сигнали и предложения до ДПИ, изпратени по пощата на обявения адрес за кореспонденция на дружеството, чрез електронно съобщение на публикувания на интернет страницата електронен адрес, адресирани до представляващия на НЕК ЕАД.
  - 1.2. Всяка постъпила молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в деловодната система на НЕК ЕАД.

- 1.3. Документацията относно всички жалби, молби, сигнали и предложения, както и отговорите по тях, се съхранява за период, определен в действащото законодателство.
- 1.4. При поискване, всеки подател на молба, жалба, сигнал и предложение, получава от деловодството на дружеството информация за входящ номер на подадения документ.

## 2. Разглеждане на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения

За цялостната дейност на ДПИ с потребителите по отношение на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения отговаря Изпълнителният директор на дружеството.

## 3. Кореспонденция

По заведени в деловодството на НЕК ЕАД молба, жалба, сигнал и предложение дружеството изготвя мотивиран писмен отговор в 30-дневен срок от датата на тяхното регистриране, в който срок отговорът се изпраща по пощата на посочен от клиента адрес или по електронна поща, на посочен от клиента адрес.

## 4. Срокове за отговор

Срокът, в който ДПИ е длъжен да отговори писмено на заведени в деловодството му молби, жалби, сигнали и предложения, е до 30 календарни дни от датата на регистрирането им.

## **III. ФОРМАТ НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРАТА, ПО КОЯТО ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПОЛУЧАВАТ ДОСТЪП ДО ТЯХ.**

1. ДПИ създава и поддържа информационна база данни относно всички потребители, на които доставя електрическа енергия по Общи условия, включваща:
  - данни за средствата за измерване на консумирана електрическа енергия;
  - показания на средствата за търговско измерване и товаров профил;
  - суми за доставена електрическа енергия и други услуги.
2. Процедура за получаване на достъп до данните за потреблението:

- Подаване на заявление за достъп до информационната система на НЕК ЕАД (SBE Web) по електронна поща на официалния електронен адрес, публикуван на интернет страницата на НЕК ЕАД - ДПИ:  
<https://nek.bg/index.php/bg/deinost/dpi>;
- Създаване на потребителски профил;
- Когато искането за получаване на съответната информация е в писмена форма на хартиен носител, то се подава в деловодството на НЕК ЕАД;
- Информация може да бъде предоставена на потребителите чрез електронно писмо на посочения електронен адрес, или на хартиен носител, изпратен на посочения от клиента адрес за кореспонденция.

Настоящите ПРПЕУ се издават на основание и в съответствие със задълженията на НЕК ЕАД по издадената от ДКЕВР Лицензия № Л-408-17/ 01.07.2013 год. за дейността „доставка на електрическа енергия от последна инстанция“.