



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	4
Раздел III. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА МОЛБИ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	5
Раздел IV. РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИ МОЛБИ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	5
Раздел VI. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ	6
РАЗДЕЛ VII ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ	6



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. Условието и реда за подаване на жалби, сигнали и предложения;
3. 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. За мрежовите услуги по достъп и пренос на електрическа енергия и за другите услуги, предоставени от „БАЛКАН“ АД дружеството издава на Потребителите фактури в съответствие с изискванията на Закона за енергетиката, наредбата по чл. 60 от Закона за енергетиката, 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. 5. 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. 6. „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. Основания

Чл. 7. 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. 8. 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 № Л-695-7А от 07.07.2023 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. 9. „БАЛКАН“ АД създава специализирано звено за работа с Потребителите в рамките на организационната си структура.

Чл. 10. 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. 11. (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. 12. Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с „БАЛКАН“ АД е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството.

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

Чл. 13. 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. 14. Упражнявайки правото си по предходния член, Потребителите подават в писмен вид молби, жалби, сигнали или предложения до „БАЛКАН“ АД, изпратени по пощата, по електронната поща на дружеството или предадени лично на адреса на центъра за работа с Потребителите.

Чл. 15. 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. 16. Документацията относно всички жалби, молби, сигнали и предложения, както и отговорите по тях се съхраняват съгласно действащото законодателство.

Чл. 17. При поискване, всеки подател на молба, жалба, сигнал или предложение, получава от деловодството на дружеството талон или информация с вписан в него входящ номер на подадения документ.

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

Чл. 18. (1) По заведени в деловодството на „БАЛКАН“ АД молба, жалба, сигнал или предложение дружеството изготвя мотивиран писмен отговор в 30-дневен срок от датата на тяхното регистриране, в който срок отговорът 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, мотивираният писмен отговор на „БАЛКАН“ АД се изпраща по пощата с обратна разписка на адрес за кореспонденция на Потребителя, регистриран в клиентската база данни на дружеството, за сметка на „БАЛКАН“ АД, или на имейл адрес за кореспонденция на Потребителя, регистриран в клиентската база данни на „БАЛКАН“ АД...

Чл. 19. (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. 20. 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 15 (петнадесет) дни с указание за компетентен орган или дружество, към които следва да се отнесе жалбата, сигнала или предложението.

Чл. 21. Когато полученият отговор не удовлетворява Потребителя, той има право да подаде жалба до Комисията за енергийно и водно регулиране.

Чл. 22. „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. 23. 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. 24. 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. 25. Настоящите Правила са одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране с решение №...../.....Г.

Чл. 26. 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. 27. „БАЛКАН“ АД публикува актуална версия на настоящите Правила на своята интернет страница.