



топлофикация
софия ЕАД

Топлина в твоя дом!

**Правила за работа
с клиенти на енергийни услуги
предоставяни от „Топлофикация София“ ЕАД**

Одобрени с Решение № ОУ – 1 от 27.06.2016 г. на КЕВР

Топлофикация София ЕАД
Централно управление
ул. "Ястребец" № 23Б, 1680 София, България
тел.: 0700 11 111, факс: +359 2 859 91 24
www.toplo.bg



Member of CISQ Federation

RINA

ISO/IEC 27001
Certified Information Security System

ACCREDITED



ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification



СЪДЪРЖАНИЕ:

I. ДЕФИНИЦИИ	3
II. ПРЕДМЕТ.....	3
III. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ	4
IV. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ	4
V. ФОРМА НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРАТА, ПО КОЯТО ДОСТАВЧИЦИТЕ И КЛИЕНТИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ ПОЛУЧАВАТ ДОСТЪП ДО ТЯХ.....	6
VI. СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ НА ИНФОРМАЦИЯ, СВЪРЗАНА С ПОТРЕБЛЕНИЕТО.....	7
VII. ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ СНАБДЯВАНЕТО НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ	8
VIII. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ	9

I. ДЕФИНИЦИИ

Чл. 1. По смисъла на настоящите Правила за работа с клиенти на енергийни услуги (за краткост “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 - етажната 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 дяловото 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 № 16-334 от 6 април 2007 г. за топлоснабдяването;

7. „ОУ” е Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „Топлофикация София” ЕАД на клиенти в гр. София.

II. ПРЕДМЕТ

Чл. 2. (1) Настоящите Правила за работа с клиенти на енергийни услуги уреждат:

1. реда 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. специалните процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението;

4. преустановяване 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. 3. (1) „Топлофикация София” ЕАД публикува на страницата си в интернет и помества в центровете за обслужване на клиенти следната информация:

1. цена на топлинната енергия и други цени на услуги, 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. процедура за смяна на Търговец;
5. информация, относно средствата за уреждане на спорове;
6. местонахождение на центровете 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 „Топлофикация София” ЕАД.

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

Чл. 4. (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 електронния адрес на дружеството. Адресират се до представляващия 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 клиентът разполага с такива;
5. да са подписани от клиента или от упълномощен негов представител.

(3) В случай, че жалби, сигнали и предложения не отговарят на изискванията на ал. 2, „Топлофикация София” ЕАД изпраща до подателя съобщение за откритите нередовности с указание, че при неотстраняване на същите не следва разглеждането им.

Чл. 5. (1) Всяка постъпила жалба, сигнал и предложение се регистрира в специалната деловодна система на дружеството и 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. 6. (1) „Топлофикация София” 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, данни на клиента, качество на топлоснабдяване, както и 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 фактическата обстановка е необходима проверка на място или информация от Търговеца, обслужващ СЕС, срокът за отговор е до 30 (тридесет) дни.

Чл. 7. Възражения на клиента, свързани с разпределението на топлинната енергия, могат да се подават и към Търговеца, извършващ услугата дялово разпределение.

Чл. 8. (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, „Топлофикация София” ЕАД има право да предписва задължителни действия за клиентите, в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с изпълнението на ЗЕ и НТ.

(3) В случай, че клиентът не е уведомил „Топлофикация София” 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.

Чл. 9. Жалба адресирана до КЕВР, подадена чрез „Топлофикация София” ЕАД се препраща в тридневен срок на Комисията, заедно с цялата преписка по нея и становището на дружеството.

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

Чл. 10. „Топлофикация София” 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. 11. (1) Обслужването на клиенти на енергийни услуги се осъществява:

1. В информационно-обслужващите центрове за работа с клиенти на адреси: ул. "Ястребец " № 23Б в сградата на управлението на „Топлофикация София” ЕАД, ул. "История славянобългарска" № 6, бул. "Цариградско шосе" № 28Б и ул. "Владимир Зографов" № 90.

2. На информационните гишета в касовите салони на „Топлофикация София” ЕАД на адреси: бул. "Дондуков" № 56, бул. "Скобелев" № 11, ж.к. "Младост-3", бл.310, вх.4, партера и ж.к. "Люлин", 10 микрорайон, трафопост до бл.101.

3. На единния телефон 0 700 11 111 от 8:00 до 19:00 ч.

4. В аварийно-диспечерската служба на телефони 02/951 51 96 и 02/951 52 58 от 0:00 до 24:00 ч.

5. На интернет страницата на дружеството с адрес www.toplo.bg

6. В социалната мрежа – www.facebook.com/ToploSofia

(2) В информационните центрове и на единния телефон клиентите получават информация по всички въпроси, свързани с:

1. продажбата на топлинна енергия и предлаганите услуги;
2. разпределението на топлинната енергия в СЕС, прекратяването и възстановяването на топлоподаването към даден имот и/или сграда;
3. присъединяването на нови клиенти към топлопреносната мрежа;
4. смяната на Търговеца, извършващ услугата дялово разпределение;
5. начислените месечни суми, изравнителни сметки и корекции;
6. начините и местата за заплащане на топлинната енергия;
7. извършените плащания и дължими суми;
8. възможностите за изплащане на просрочените задължения за топлинна енергия по предложен от дружеството погасителен план;

9. програмите за стимулиране на лоялните клиенти;
10. плановите ремонти или възникнали аварии по топлопреносната мрежа;
11. специализиран прием на служители и експерти от дружеството.

Чл. 12. За клиентите са организирани приемни на експерти на дружеството по следния седмичен график:

Дирекция „Правна” – всеки работен ден от 08:30 ч. до 12:30 ч. и от 13:00 ч. до 17:00 ч., адрес: ул. "Ястребец " № 23Б;

Дирекция „Обслужване на клиенти и управление на вземанията” – всеки работен ден от 08:30 ч. до 12:30 ч. и от 13:00 ч. до 17:00 ч., адрес: ул. "Ястребец" № 23Б;

Дирекция „Експлоатационна дейност” – всяка сряда от 15:00 ч. до 17:00 ч., адрес: ул. "Ястребец" № 23Б;

Отдел „Дялово разпределение и енергийни услуги“ - всеки работен ден от 08:30 ч. до 12:30 ч. и от 13:00 ч. до 17:00 ч., адрес: ул. "Ястребец" № 23Б;

Отдел „Пренос и разпределение на топлинната енергия” – всеки четвъртък от 15:00 ч. до 17:00 ч., адрес: ул. "Ястребец" № 23Б;

Топлофикационен район „София” - всеки петък от 14:00 до 16:00 ч., адрес: ул. "История славянобългарска" №6;

Топлофикационен район „София изток” - всеки петък от 14:00 до 16:00 ч., адрес: бул. "Цариградско шосе" № 28Б;

Топлофикационен район „Люлин” - всеки петък от 14:00 до 16:00 ч., адрес: ул. "Владимир Зографов" № 90;

Топлофикационен район „Земляне” - всеки петък от 14:00 до 16:00 ч., адрес: ул. "Природа" № 2.

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

Чл. 13. 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. 14. (1) Клиенти на „Топлофикация София” ЕАД, които желаят да се възползват от разпоредбите, предвидени в настоящата глава от Правилата, следва да представят в дружеството официален удостоверяващ документ, издаден от компетентна държавна институция, който доказва статута им на уязвими клиенти и се отнася за предстоящ или текущ отоплителен сезон.

(2) „Топлофикация София” ЕАД има право да направи насрещна проверка пред институцията, издала удостоверителния документ по ал. 1.

(3) В случай, че предоставеният от клиента удостоверителен документ не отговаря на изискванията на ал. 1 или при проверката по ал. 2 се установи несъответствие, „Топлофикация София” ЕАД има право да откаже предоставянето на услугите по чл. 15 и чл. 16.

Чл. 15. (1) Клиенти на „Топлофикация София” ЕАД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия, подробно разписани в споразумителния протокол по ал.2.

(2) В случай, че между „Топлофикация София” ЕАД и клиента е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписат споразумителен протокол за това, „Топлофикация София” ЕАД няма право да прекъсне продажбата на топлинна енергия за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на клиента.

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

VII. ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ СНАБДЯВАНЕТО НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

Чл.16. „Топлофикация София” 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 е възползвал от възможността за разсрочено плащане, изразено чрез изрично подписване на споразумителен протокол.

Чл.17. (1) Възстановяване на спряно топлоснабдяване за отопление и/или горещо водоснабдяване в случаите по чл. 16 се извършва от „Топлофикация София” ЕАД по писмено искане на клиента в срок до 2 (два) работни дни след заплащане на дължимите суми съгласно погасителния план от споразумителния протокол за разсрочено плащане.

(2) Възстановяването на спряно топлоснабдяване към имотите на клиентите с доказан статут на „уязвими клиенти” се извършва безвъзмездно от „Топлофикация София” ЕАД.

VIII. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 18. 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 № ОУ – 1 от 27.06.2016 г.

Чл. 19. Правилата могат да бъдат изменяни и допълвани по предложение на „Топлофикация София” ЕАД с решение на КЕВР.