

**ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ НА
„ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД, В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДОСТАВЧИК ОТ
ПОСЛЕДНА ИНСТАНЦИЯ**

СЪДЪРЖАНИЕ

Раздел I Въведение	3
Раздел II Понятия и определения.....	3
Раздел III Предмет на Правилата за работа с потребителите на енергийни услуги	4
Раздел IV Канали за комуникация и обслужване на клиенти	4
Раздел V Ред за подаване на жалби, сигнали и предложения. Срокове за разглеждане, проверка и отговор. Разрешаване на спорове.....	4
Раздел VI Предоставяне на информация за потреблението на електрическа енергия.....	6
Раздел VII Уязвими клиенти за снабдяване с електрическа енергия и домакинства в положение на енергийна бедност	6
Раздел VIII Условия и ред за влизане в сила на Правилата за работа с потребителите на енергийни услуги.....	7
Приложение № 1 Списък на Центровете за обслужване на клиенти с адреси и работно време.....	8

Раздел I Въведение

Чл. 1. (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД осъществява дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” на обособена територия по силата на Лицензия за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция с № Л-410-17/01.07.2013 г., издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД осъществява дейността по ал. 1 в границите на лицензионната си територия.

(3) Дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” 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. (1) Настоящите Правила за работа с потребителите на енергийни услуги („Правила”) са разработени на основание на чл. 38в от Закона за енергетиката и са част от Общите условия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция, одобрени с Решение на Комисията за енергийно и водно регулиране с №

(2) Правилата са одобрени с Решение на Комисията за енергийно и водно регулиране с №

Раздел II Понятия и определения

Чл. 3. По смисъла на тези Правила:

1. „**Домакинство**“ е лице или лица, които живеят и са регистрирани в едно жилище или част от жилище, имат общ бюджет и общи разходи за потребление на енергия и общи разходи за задоволяване на други потребности.
2. „**Домакинство в положение на енергийна бедност**“ е домакинство, което при действащите цени на енергийните носители е с разполагаем средномесечен доход на член от домакинството за предходната година, по-малък или равен на официалната линия на бедност, след като е намален с разхода му за определеното спрямо енергийните характеристики на жилището типово потребление на енергия, и което поради това няма достъп до основни енергийни услуги за адекватно отопление, охлаждане, осветление и осигуряване на енергия за домакинските уреди.
3. „**Доставчик от последна инстанция**”/„**ДПИ**” е енергийно предприятие, което притежава валидна лицензия за дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция”, издадена в съответствие с действащото законодателство. В настоящите Правила под „доставчик от последна инстанция” следва да се разбира „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.
4. „**Жалба**” е всеки писмен документ, подаден от клиент, включително по електронен път, изразяващ възражение, несъгласие или оплакване.
5. „**КЕВР**“ означава Комисия за енергийно и водно регулиране.
6. „**Клиентски номер**” е уникален цифров код, който идентифицира клиента в клиентската система на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.
7. „**Потребител на енергийни услуги**” е всеки краен клиент, който купува електрическа енергия и е в договорни отношения с „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД при Общите условия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция. В настоящите Правила „потребител на енергийни услуги” ще бъде наричан за краткост „клиент”.
8. „**Уязвим клиент за снабдяване с електрическа енергия**“ или „**уязвим клиент**“ е битов клиент, който купува електрическа енергия за битовите нужди на домакинство, на което той е член, и той и/или друг член на домакинството е в критична зависимост от електрическо

оборудване поради възраст и/или здравословно състояние и/или получава месечни социални помощи и/или целева помощ за отопление съгласно Закона за социалното подпомагане.

Раздел III Предмет на Правилата за работа с потребителите на енергийни услуги

Чл. 4. Настоящите Правила регламентират общите принципи и положения при обслужването на клиентите на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД и комуникацията с тях във връзка с предоставянето на услугата „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция“.

Чл. 5. Настоящите Правила съдържат информация за:

1. каналите за комуникация и обслужване на клиенти на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД;
2. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения;
3. формата на данните за потреблението и процедурата, по която клиентите получават достъп до тях.

Раздел IV Канали за комуникация и обслужване на клиенти

Чл. 6. (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД осигурява следните канали за комуникация и обслужване на клиенти:

- Центрове за обслужване на клиенти (ЦОК);
- Телефонен център;
- Единен пощенски адрес за кореспонденция – бул. Владислав Варненчик № 258, Варна Тауърс – Кула Г, гр. Варна 9009;
- Електронен адрес за кореспонденция: service@energo-pro.bg

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД поддържа на интернет страницата си актуални данни за контакт, включително за местонахождението и работното време на Центровете за обслужване на клиенти и поддържаните в тях каси за плащане на задължения и услуги по ценоразпис.

(3) Списък на Центровете за обслужване на клиенти с адреси и работно време е представен в Приложение № 1 към настоящите Правила.

(4) Телефонният център на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД с номер 0700 800 61 е на разположение на клиентите всеки работен ден от 08:30 ч. до 17:30 ч. „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД води регистър с дата и час за постъпилите обаждания.

Чл. 7. „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД предоставя информация на клиентите за въвеждането на допълнителни канали за комуникация и обслужване, като например канали за дистанционно обслужване и други.

Раздел V Ред за подаване на жалби, сигнали и предложения. Срокове за разглеждане, проверка и отговор. Разрешаване на спорове

Чл. 8. (1) Клиентите имат право да подават жалби в писмена форма в Центровете за обслужване на клиенти, по обикновена или електронна поща, или по друг, предлаган от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД, дистанционен канал за обслужване.

(2) Клиентите имат право да подават сигнали и предложения, както и да отправят запитвания в писмена форма или по телефон.

Приложение към Решение № ОУ-5 от 25.07.2024 г.
на Комисията за енергийно и водно регулиране

(3) Писмените жалби, сигналите, предложения и запитвания се подават от лицето, упражняващо правата на клиент по Общите условия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция или от негов представител, упълномощен по реда на гражданското законодателство.

Чл. 9. Подадените от клиентите жалби, сигнали или предложения следва да отговарят на изискванията, изброени по-долу:

1. да са написани на български език;
2. да са посочени името на подателя, клиентски номер, административен адрес на обекта и адрес за кореспонденция. Клиентът може да посочи и допълнителни данни за контакт – телефон и/или имейл адрес за връзка.
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
5. да са подписани от подателя;
6. да е приложено пълномощно по реда на гражданското законодателство, в случай че клиентът е упълномощил друго лице да го представлява.

Чл. 10. (1) Всяка жалба, сигнал или предложение, подадени в писмена форма, получава входящ номер.

(2) Клиентът има право да поиска информация за развитието на поставения от него писмен въпрос като предостави входящ номер на служителя, който го обслужва.

Чл. 11. (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД е длъжно да извърши проверка по подадената от клиента жалба и да отговори писмено в срок до 30 (тридесет) дни от датата на постъпване на жалбата.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД има право да изисква допълнителна информация от подателя във връзка с отправената от него жалба.

(3) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД 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.

(4) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД не е длъжно да отговаря на анонимни сигнали, жалби и искания, както и на такива, които не са подадени от лицето, упражняващо правата на клиент по смисъла на Общите условия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция, или от негов представител, упълномощен по реда на гражданското законодателство.

(5) В случаите по ал. 3 и ал. 4 сигналите, жалбите или исканията, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

Чл. 12. В случай че при разглеждането на съответната жалба или запитване се установи, че въпросът не е от компетенциите на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД, дружеството връща отговор към КЛИЕНТА в срок до 15 (петнадесет) дни от датата на постъпване на жалбата или запитването. При възможност „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД указва в отговора си към кой компетентен орган или кое дружество клиентът следва да отнесе своите въпроси.

Чл. 13. (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД изпраща отговор по жалбата на клиента на посочения в нея пощенски или имейл адрес за кореспонденция, по имейл, по друг заявен от клиента дистанционен канал за обслужване или при изрично заявено желание от клиента – в удобен за него Център за обслужване на клиенти.

(2) В случай че клиентът не е посочил адрес за кореспонденция в жалбата си, отговорът на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД се счита за редовно изпратен, ако е адресиран до пощенския или

имейл адрес за кореспонденция на клиента, регистриран в клиентската база данни на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД.

Чл. 14. В случай че „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД и клиентът не могат да решат спора по пътя на преговорите или прилагайки алтернативни форми за решаване на спорове, клиентът или дружеството могат да отнесат спора за решаване пред компетентния съд.

Раздел VI Предоставяне на информация за потреблението на електрическа енергия

Чл. 15. „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД съхранява информация за фактурираната електрическа енергия на всеки КЛИЕНТ за период до 36 (тридесет и шест) месеца.

Чл. 16. (1) Клиентите могат да подадат искане за получаване на справка за потреблението си за период до 36 (тридесет и шест) месеца от датата на искането по един от следните начини:

1. в Център за обслужване на клиенти – със собственоръчно попълнено искане;
2. по имейл – с искане, подписано с квалифициран електронен подпис (КЕП);
3. по друг дистанционен канал за обслужване, предлаган от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД, при спазване на съответните изисквания за ползването му.

(2) Справката относно потреблението на клиента може да бъде заявена и от друго лице, в случай че е упълномощено от клиента в нотариално заверена форма.

(3) Справката относно потреблението на клиента се заплаща по ценоразпис на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД, в който е посочен и срокът за предоставяне на информацията след заплащане на услугата.

(4) Справката относно потреблението на клиента се предоставя на хартиен носител или в електронен формат, в зависимост от заявеното желание и предоставените данни за кореспонденция.

Раздел VII Уязвими клиенти за снабдяване с електрическа енергия и домакинства в положение на енергийна бедност

Чл. 17. (1) КЛИЕНТИ на ДПИ с доказан статут на уязвими клиенти имат право да поискат еднократно в рамките на една календарна година безплатна справка за потреблението си за изминал период от време, но за не повече от 36 (тридесет и шест) месеца назад от датата на подаване на искането от КЛИЕНТА.

(2) КЛИЕНТИ на ДПИ с доказан статут на уязвими клиенти имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия.

(3) В случай че между ДПИ и КЛИЕНТА е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумителен протокол за това, ДПИ няма право да преустанови временно доставката на електрическа енергия за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете в погасителния план от страна на КЛИЕНТА.

(4) При неспазване на сроковете в погасителния план, ДПИ може да поиска временно преустановяване на преноса на електрическа енергия за КЛИЕНТА по начина и в сроковете, определени в споразумителния протокол.

(5) КЛИЕНТ на ДПИ с доказан статут на уязвим клиент, когато той и/или друг член на домакинството му е в критична зависимост от електрическо оборудване поради възраст и/или здравословно състояние, има право да заяви да не бъде преустановявана доставката на електрическа енергия при наличие на просрочени задължения. ДПИ и КЛИЕНТЪТ договарят разсрочено плащане на дължимите от КЛИЕНТА суми при облекчени условия.

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

Приложение към Решение № ОУ-5 от 25.07.2024 г.
на Комисията за енергийно и водно регулиране

Чл. 18. Когато компетентните органи са определили прилагането на мерки за защита и за финансова подкрепа по програми за подпомагане на домакинства в положение на енергийна бедност и на уязвими клиенти, които изискват участието на доставчиците на електрическа енергия, ДПЕ публикува на интернет страницата си и в центровете за обслужване на клиенти информация във връзка с прилагането на тези мерки и/или програми.

Раздел VIII Условия и ред за влизане в сила на Правилата за работа с потребителите на енергийни услуги

Чл. 19. (1) След одобряването им от КЕВР Правилата за работа с потребителите на енергийни услуги се публикуват съгласно изискванията на действащото законодателство и влизат в сила след публикуването им.

(2) Клиентите могат да намерят влезлите в сила Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на интернет страница на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД и в Центровете за обслужване на клиенти.

Настоящите Правила са съставени съгласно чл. 38в от Закона за енергетиката и са одобрени с Решение № ОУ-5 от 25.07.2024 г. на Комисията за енергийно и водно регулиране.

Приложение към Решение № ОУ-5 от 25.07.2024 г.
на Комисията за енергийно и водно регулиране

**Приложение № 1 Списък на Центровете за обслужване на клиенти с адреси и работно
време**

Актуализира се от дружеството при всяка промяна