

Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД, в качеството му на краен снабдител с електрическа енергия

РАЗДЕЛ I. ВЪВЕДЕНИЕ

Чл. 1. (1) „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД („ЕВН ЕС“) осъществява дейността доставка на електрическа енергия от краен снабдител по силата на Лицензия № Л-141-11/13.8.2004 („Лицензията“), издадена от КЕВР.

(2) Дейността доставка на електрическа енергия от краен снабдител е Универсална услуга, която се предоставя въз основа на публично известни общи условия на Битови клиенти, чийто Обекти са присъединени към електроразпределителна мрежа на ниво ниско напрежение, когато тези Клиенти не се снабдяват от друг доставчик.

(3) Дейността по ал. 2 се изпълнява по прозрачен и недискриминационен начин, без да възпрепятства свободния избор на доставчик.

Чл. 2. (1) Настоящите Правила за работа с клиентите на енергийни услуги („Правилата“) са част от Общите условия за продажба на електрическа енергия от „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД като Краен снабдител („Общите условия“). Понятията, дефинирани в чл. 35 от Общите условия, имат същото значение и при прилагането на настоящите Правила, освен ако в тях изрично е предвидено друго.

(2) Настоящите правила са разработени на основание на Закона за енергетиката и наредбата по чл. 60 от Закона за енергетиката.

Чл. 3. При обслужването на Клиентите си, ЕВН ЕС спазва следните принципи:

1. равен достъп до предоставяните услуги;
2. честна и открита комуникация;
3. зачитане правата и законните интереси на Клиента;
4. информираност на Клиента;
5. стандартизиране на процесите с цел осигуряване на постоянно високо качество на обслужването и висока клиентска удовлетвореност;
6. постоянно подобрене на процесите и внедряване на добри практики;
7. конфиденциалност и защита на личните данни.

РАЗДЕЛ II. ПРЕДМЕТ НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

Чл. 4. Целта на тези Правила е да регламентират основни принципи и положения при обслужването на Клиентите на ЕВН ЕС и комуникацията с тях във връзка с предоставянето на услугата доставка на електрическа енергия от Краен снабдител.

Чл. 5. С настоящите Правила се предоставя информация за:

1. Обслужване на Клиентите на ЕВН ЕС, обмен и предоставяне на информация;
2. Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, молби, сигнали и предложения, разрешаване на спорове.

Чл. 6. Тези Правила, както и всяка последваща тяхна актуализация се одобряват от КЕВР и стават неразделна част от Лицензията.

РАЗДЕЛ III. ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ, ОБМЕН И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 7. (1) ЕВН ЕС има специализирани места за обслужване на клиенти и поддържа на интернет страницата си актуални данни за тяхното местонахождение, работното време, и ценоразпис на предлаганите услуги.

(2) ЕВН ЕС предоставя на своята интернет страница актуална информация относно работата си с Клиентите, включително адрес, телефонен номер, електронен адрес и други средства, ако има такива за контакти от страна на Клиентите.

(3) Обмена на информация и комуникация между ЕВН ЕС и Клиентите се извършва приоритетно по предоставения от съответния Клиент електронен адрес.

(4) ЕВН ЕС предоставя на Клиента достъп до:

1. кумулативни данни за период поне тридесет и шест (36) предходни месеца или за периода от влизането в сила на тези Общи условия по отношение на съответния Клиент, ако той е по-кратък. Данните съответстват на интервалите, за които е предоставена информацията от фактурирането;
2. подробни данни за потреблението, за който и да е ден, седмица, месец и година при използване на интелигентни системи за измерване чрез предоставяне на Клиента чрез интернет или чрез интерфейса на измервателния уред на данни за период, не по-кратък от двадесет и четири (24) предходни месеца, или за периода от влизането в сила на договора за доставка, ако той е по-кратък.

(5) Предоставянето на допълнителни справки, удостоверения, копия от фактури за предходни отчетни периоди или услуги извън задължителния по закон обем може да се извършва срещу заплащане.

(5) На интернет страницата на ЕВН ЕС са посочени наличните начини на плащане на задълженията на Клиентите, възможност за бърза регистрация за получаване на електронна фактура, както и проверка на действащите или архивните цени за доставка на електрическа енергия от ЕВН ЕС като Краен снабдител.

РАЗДЕЛ IV. УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ И ДОМАКИНСТВА В ПОЛОЖЕНИЕ НА ЕНЕРГИЙНА БЕДНОСТ

Чл. 8. ЕВН ЕС предоставя на Уязвимите клиенти и на Домакинствата в положение на енергийна бедност безплатно информация, свързана с потреблението на електрическа енергия в Обектите им. За да се възползва от това право е необходимо да се подаде заявление в място за обслужване на клиенти на ЕВН ЕС или по електронен път.

Чл. 9. ЕВН ЕС предоставя на Уязвимите клиенти и на Домакинствата в положение на енергийна бедност, съвети за намаляване на потреблението на електрическа енергия чрез прилагане на енергоефективни мерки и/или други способи за управление на енергийното потребление в Обектите, които се публикуват на интернет страницата му.

Чл. 10. За избягване на преустановяване на електроснабдяването, ЕВН ЕС може да предложи на Уязвимите клиенти и на Домакинствата в положение на енергийна бедност при поискване от тяхна страна разсрочване на задълженията им, информация за програми за финансово подпомагане, съвети за управление на дълга и промяна на тарифния план, консултации по чл. 9, възможност за авансово плащане по чл. 17 от Общите условия и др.

РАЗДЕЛ V. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, МОЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Чл. 11. (1) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се подават от Клиентите в писмена форма, адресирани до официалния адрес на ЕВН ЕС, както и по телефон и/или по електронен път на оповестения официален електронен адрес на дружеството или чрез друг канал за комуникация, поддържан от ЕВН ЕС.

(2) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се завеждат в съответния регистър срещу входящ номер само ако са в писмена форма.

Чл. 12. (1) При подаване на жалба, молба, сигнал или предложение, се посочват трите си имена, единен граждански номер, адрес за кореспонденция, електронен адрес, както и други данни, необходими за идентифициране на подателя при необходимост.

(2) ЕВН ЕС има право да изисква допълнителна информация относно отделните случаи, както и да извършва проверки на място.

(3) Жалбата, молбата, сигнала или предложението трябва да са написани на български език и да са подписани от Клиента или упълномощено от него лице.

Чл. 13. (1) Отговорът се дава в писмен форма, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай.

(2) В случай че Клиентът не е посочил адрес за кореспонденция в жалбата си, отговорът на ЕВН ЕС се счита за редовно изпратен, ако е адресиран до адреса и/или електронния адрес, фигуриращ в клиентската база данни на ЕВН ЕС.

(3) Срокът за отговор на жалба, молба, сигнал или предложение на потребител е тридесет (30) дни, считано от датата на получаването им.

(4) ЕВН ЕС 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.

(5) ЕВН ЕС не отговаря на жалби или заявления, които са анонимни и/или съдържат обидни квалификации, както и политически, расови и всякакви други дискриминационни искания и изявления.

Чл. 14. В случай че не е удовлетворен от отговора на ЕВН ЕС, Клиентът има право да подаде жалба до КЕВР или Министерство на енергетиката, съгласно тяхната компетентност.

Чл. 15. ЕВН ЕС използва всички допустими от закона способи за разрешаване на спорове, включително:

1. провежда преговори, в които ЕВН ЕС се стреми изчерпателно да изложи пред Клиента своите мотиви за предприети действия, както и да даде всички необходими разяснения, свързани със спецификите на осъществяваната от Дружеството лицензионна дейност с оглед избягване на един бъдещ спор;
2. участва в иницирираните пред КЕВР специални производства по доброволно уреждане на спорове между Клиенти и ЕВН ЕС съгласно действащите правила на КЕВР, приети в тази връзка.

Чл. 16. В случаите, когато ЕВН ЕС и Клиентът не могат да решат спора по пътя на преговорите или прилагайки алтернативни форми за решаване на спорове, Клиентът или ЕВН ЕС могат да отнесат спора за решаване до компетентния съд, като е приложимо българското законодателство.

Раздел VI. ВЛИЗАНЕ В СИЛА И ПРОМЕНИ В ПРАВИЛАТА

Чл. 17. (1) Настоящите Правила влизат в сила след изпълнението на изискванията на действащото законодателство.

(2) Промени в тези Правила могат да бъдат извършвани по реда на тяхното актуализиране, предвиден в действащото законодателство.

Чл. 18. В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези Правила, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

Настоящите Правила са съставени съгласно чл. 38в от Закона за енергетиката и са одобрени с Решение № ОУ-ХХ от ХХ.ХХ.2026 на Комисията за енергийно и водно регулиране.