

## Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД, в качеството му на доставчик от последна инстанция

### РАЗДЕЛ I. ВЪВЕДЕНИЕ

**Чл.1.** (1) „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД осъществява дейността доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция на обособена територия по силата на Лицензия № Л-143-17/08.7.2013 („**Лицензията**“), издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране („**КЕВР**“).

(2) „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД (наричано за краткост в текста на тези Правила също „**ЕВН ЕС-ДПИ**“ и/или „**Дружеството**“) осъществява дейността по ал. 1 в границите на Лицензионната си територия.

(3) Дейността доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция („**ДПИ**“) 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.** Настоящите Правила за работа с клиентите на енергийни услуги („**Правилата**“) са част от Общите условия на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция („**Общите условия**“) и са разработени на основание на:

1. Закона за енергетиката;
2. Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.

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

1. равен достъп до предоставяните услуги;
2. честна и открита комуникация;
3. уважение на желанията 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-ДПИ и комуникацията с тях във връзка с предоставянето на услугата доставка на електрическа енергия от ДПИ.

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

1. Обслужване на Клиентите на ЕВН ЕС-ДПИ, 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-ДПИ има специализирани звена за работа с клиенти и поддържа на интернет страницата си актуални данни за тяхното местонахождение, работното време, и ценоразпис на предлаганите услуги.

(2) ЕВН ЕС-ДПИ предоставя на своята интернет страница актуална информация относно работата си с клиентите, включително адрес, телефонен номер и електронен адрес за контакти от страна на клиентите.

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

(4) ЕВН ЕС-ДПИ съхранява информация за фактурираната електрическа енергия на всеки Клиент за период до 12 (дванадесет) месеца. Справката относно потреблението на Клиента се заплаща по ценоразпис, в който е посочен и срокът за предоставяне на информацията след заплащане на услугата.

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

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

**Чл. 8.** ЕВН ЕС – ДПИ 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 Потребителят да подаде заявление в място за обслужване на клиенти на ЕВН ЕС – ДПИ или по електронен път.

**Чл. 9.** ЕВН ЕС - ДПИ 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 способности за управление на енергийното потребление в обектите чрез официалната си интернет страница.

**Чл. 10.** За избягване на преустановяване на електроснабдяването, ЕВН ЕС – ДПИ 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, консултациите по чл. 9, възможност за авансово плащане по чл. 12, ал. 3 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 ДПИ, както и по телефон и/или по електронен път на оповестения официален електронен адрес на Дружеството.

(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, Клиентът посочва трите си имена, адрес за кореспонденция и електронен адрес. В случай, че Клиентът е юридическо лице, се посочват наименования на дружеството, ЕИК, трите имена и ЕГН на представляващия юридическото лице, адрес за кореспонденция, телефон, електронен адрес, както и други данни на подателя при необходимост.

(2) Дружеството 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-ДПИ се счита за редовно изпратен, ако е адресиран до адреса и/или електронния адрес, фигуриращ в клиентската база данни на ЕВН ЕС-ДПИ.

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

(4) ЕВН ЕС-ДПИ 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-ДПИ 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-ДПИ, Клиентът има право да подаде жалба до КЕВР или Министерство на енергетиката, съгласно тяхната компетентност.

**Чл. 15.** Дружеството използва всички допустими от закона способности за разрешаване на спорове, включително:

1. Провежда преговори, в които ЕВН ЕС ДПИ 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-ДПИ съгласно действащите правила на КЕВР, приети в тази връзка.

**Чл. 16.** В случаите, когато Дружеството и клиентът не могат да решат спора по пътя на преговорите или прилагайки алтернативни форми за решаване на спорове, Клиентът или ЕВН ЕС-ДПИ 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 одобряването им от КЕВР.

(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-6 от 25.07.2024 г. на Комисията за енергийно и водно регулиране.