

# Правила за работа с потребителите на услуги на EVN Електроснабдяване

## Въведение

„EVN България Електроснабдяване“ ЕАД притежава Лицензия за търговия с електрическа енергия № Л-476-15 от 18.08.2016 г., на територията на Република България и е със седалище и адрес на управление, гр. Пловдив, ул. “Христо Г. Данов” № 37, като дружеството е вписано в Търговския регистър под ЕИК 123526430. „EVN България Електроснабдяване“ ЕАД (наричано за краткост в текста на тези Правила също EVN Електроснабдяване, EVN ЕС), в качеството му на търговец на електрическа енергия, сключва сделки за продажба на електрическа енергия на потребители (Клиенти) на свободния пазар. Съгласно Правилата за търговия с електрическа енергия (издадени от Комисията за енергийно и водно регулиране, наричана за краткост КЕВР), EVN ЕС може да бъде и координатор на комбинирана и стандартна балансираща група и да предлага услугите за извършването на тази дейност.

Използването на термина „потребител“ в тези правила е по-широко в сравнение с легалната дефиниция на „потребител“ съгласно Закона за защита на потребителите. Вложеният тук смисъл в термина „потребител“ е на клиент - физическо или юридическо лице, на което се доставя електрическа енергия.

При обслужването на своите Клиентите, EVN ЕС спазва следните принципи:

- равен достъп до предоставяните услуги;
- честна и открита комуникация;
- уважение на обоснованите желания на клиента;
- информираност на клиента;
- стандартизиране на процесите с цел осигуряване на постоянно високо качество на обслужването и еднаквост на резултатите;
- постоянно подобрене на процесите и внедряване на добри практики;
- конфиденциалност.

## Раздел първи: Общи положения

**Чл.1.(1)** Целта на тези правила е да регламентират основни практически аспекти от работата на EVN ЕС с Клиентите при:

- i. сключване, изпълнение, промяна и прекратяване на договорите за продажба на електрическа енергия;
- ii. при прилагането на процедурите по Правилата за търговия с електрическа енергия и предоставяните услуги от EVN ЕС;
- iii. при определяне на реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, молби, сигнали и предложения.

**(2)** Тези Правила за работа с потребителите, както и всяка последваща тяхна актуализация, се одобряват от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) и стават неразделна част от лицензията за търговия с електрическа енергия, издадена на Дружеството.

## Раздел втори: Търговия с електрическа енергия

**Чл.2. (1)** Дружеството осъществява дейността търговия с електрическа енергия и е координатор на балансираща група, в съответствие с разпоредбите на българското законодателство и по-специално (но не само) на Закона за енергетиката, Правилата за търговия с електрическа енергия и Правилата за достъп до електропреносната и електроразпределителните мрежи.

**(2)** При работа с потребителите, EVN ЕС разработва и прилага процеси. Процесите отговарят на развитието на пазарния модел и на нормативната рамка.

**(3)** При работа с потребителите, EVN ЕС разработва и използва стандартизирани формуляри и бланки.

**Чл.3.** Дружеството, в качеството си на търговец на електрическа енергия, сключва сделки с потребителите по свободно договорени цени. За сделките между EVN ЕС и потребителите задължително се сключва писмен договор.

**Чл.4.** Предметът на сделките може да бъде, но без да се ограничава до:

- i. покупко-продажба на електрическа енергия;
- ii. отговорност за балансиране;
- iii. допълнителни услуги, свързани с предоставянето на потребителите, на пренос на електрическа енергия и достъп до електроразпределителна мрежа, чрез Дружеството.

**Чл.5. (1)** Дружеството създава и поддържа информационна база данни за всички сключени договори с отделните потребители, в която събира и съхранява информация за последните 36 месеца относно:

- i. Предмета на договора
- ii. Срока на договора
- iii. Цената на предоставените стоки/услуги
- iv. Обема на предоставяните стоки и услуги
- v. Условиата на плащане
- vi. Обезпечението по сделката

**(2)** Дружеството създава и поддържа регистър относно:

- i. жалбите, сигналите и предложенията на потребителите;
- ii. отговорите на подадените жалби, сигнали и предложения.

**Чл.6.** За продадената електрическа енергия/указаните услуги, Дружеството издава фактури на потребителите в съответствие с изискванията на Закона за счетоводството и Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове и Договора между страните.

## **Раздел трети: Обмен на информация с потребителите**

**Чл.7. (1)** Дружеството има специализирано звено за работата си с потребителите.

**(2)** Дружеството поддържа на своята интернет страница актуална информация относно работата си с потребителите, включително адрес, телефон, и електронен адрес за контакти от страна на потребителите.

**Чл.8** Информацията, която Дружеството обменя с потребителите във връзка с уреждането на детайли по сключването/прекратяването на сделки, е в писмен вид.

**Чл.9** Потребителят и Дружеството спазват правилата за конфиденциалност и неразкриване на трети страни на чувствителна търговска информация без писменото съгласие на друга страна.

**Чл.10. (1)** Преди сключването на договор (за покупко-продажба на електрическа енергия, договор за комбинирани услуги, договор за участие в балансираща група или друг договор), потребителите представят на Дружеството следната информация:

- i. обща информация:
  - o за юридически лица/ търговци - фирма на потребителя, ЕИК (БУЛСТАТ) седалище и адрес на управление, лице (лица) за контакти;
  - o за физически лица – имена, ЕГН, адрес, пълномощник, ако има такъв;
- ii. телефон, електронен адрес за контакт с потребителя;

- iii. данни относно банкова сметка;
- iv. информация относно потреблението на електрическа енергия – количества електрическа енергия (в МВтч, консумирани от потребителя за последните 3 пълни календарни месеца; техническа информация относно обектите на потребителя;
- v. друга информация, поискана от Дружеството, която е необходима с оглед изпълнението на сключените сделки с електрическа енергия по свободно договорени цени и тяхното съответствие с изискванията на Правилата за търговия с електрическа енергия.

**(2)** За целите на установяването на параметрите на сделките с всеки потребител, Дружеството може да използва и общодостъпни публични източници на информация – Търговски регистър, информация от КЕВР, публикации в пресата и други.

**(3)** Потребителите следва писмено да уведомят Дружеството за всяка промяна в декларираните съгласно ал. 1 данни, в четиринадесет дневен срок от нейното настъпване, както и да представят на Дружеството документ, удостоверяващ настъпването на съответната промяна.

**(4)** След сключването на договора за покупко-продажба на електрическа енергия, потребителят своевременно предоставя на Дружеството информацията, необходима за известяване на сделките при оператора на електроенергийната система/останалите участници, съгласно Правилата за търговия с електрическа енергия.

**(5)** Конкретните срокове за изпращане на информация по предходната алинея са посочени в Правилата за търговия с електрическа енергия. Или ако не са предвидени там, се уговарят между страните в договора.

**Чл.11. (1)** По писмено искане от страна на потребител, Дружеството му предоставя, в срок от 7 (седем) работни дни, информация относно обстоятелства, касаещи конкретния потребител или Дружеството.

**(2)** Отказ от предоставяне на информация по предходната алинея е допустим единствено по отношение на информация, представляваща служебна тайна, класифицирана информация или лични данни, които се предоставят и използват по реда и условията на действащото законодателство.

**Чл.12.** Дружеството уведомява Потребителя за значими промени в регулаторната рамка, които биха могли да имат въздействие върху дейността на Потребителя във връзка с участието му на свободния пазар на електрическа енергия.

## **Раздел четвърти: Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, молби, сигнали и предложения. Разрешаване на спорове**

**Чл.13. (1)** Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се подават от потребителите в писмен вид адресирани до официалния адрес на EVN ЕС, 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.

**Чл.14. (1)** При подаване на жалба, молба, сигнал или предложение потребителят посочва трите си имена, адрес за кореспонденция и/или електронен адрес. В случай, че Клиентът е юридическо лице, се посочват наименование 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 и констатации на място.

**Чл.15. (1)** Дружеството разглежда подадените писмено сигнал, жалба или заявление, които трябва да отговарят на следните изисквания:

- i. да са написани на български език;
- ii. да е посочено в какво се състои искането;
- iii. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;

iv. да са подписани от Клиента или от упълномощено от него лице.

**(2)** Дружеството не отговаря на анонимни сигнали, жалби или заявления.

**Чл.16. (1)** Отговорът се дава в писмен вид, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай.

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

**(3)** Отговорът се изпраща до посочения в сигнала, жалбата или заявлението адрес за кореспонденция. В случай че Клиентът не е посочил адрес за кореспонденция, се счита, че отговорите са редовно изпратени, ако са адресирани до съществуващия в клиентската база данни на EVN ЕС, адрес на Клиента.

В случай че Клиентът не е уведомил за промяна в предоставен от него адрес за кореспонденция, се счита че отговорите са редовно изпратени, ако са адресирани до последно предоставения от Клиента адрес за кореспонденция.

**Чл.17. (1)** Дружеството не е длъжно да отговаря на сигнали, жалби и заявления, подадени повторно по въпрос, по който Клиентът вече е получил отговор, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства. В този случай, сигналите, жалбите и заявленията, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

**(2)** EVN ЕС не разглежда жалби, сигнали и заявления, постъпили от лица, които не са Клиенти на Дружеството или не са надлежно упълномощени от съответния Клиент.

**Чл.18.** Дружеството съхранява преписките по жалби, молби, сигнали и предложения в срок съгласно действащото законодателство.

**Чл.19. (1)** EVN ЕС използва всички допустими от закона способности за разрешаване на спорове, включително като:

- i. провежда преговори, в които EVN 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;
- ii. участва в иницирираните пред КЕВР или медиатор по Закона за медиацията, специални производства по доброволно уреждане на спорове между Клиенти и EVN ЕС.

**(2)** В случай че извънсъдебното решаване на спора между EVN ЕС и Клиента се окаже невъзможно, то спорът се отнася за решаване до компетентния съд, като приложимо е българското законодателство.

**(3)** При наличие на неплатено задължение за доставена електрическа енергия, EVN ЕС може да стартира допустими от Гражданския процесуален кодекс производства за събиране на своите задължения, включително:

- i. да поиска от компетентния съд издаване на заповед за изпълнение;
- ii. да се снабди с изпълнителен лист;
- iii. да потърси съдействието на съдебен изпълнител относно издадения изпълнителен лист, като поиска налагането на обезпечителни мерки и прилагането на допустимите от закона способности за принудително събиране на задълженията.

## **Раздел пети: Сътрудничество с организациите на потребителите. Комуникационни канали**

**Чл.20.** EVN ЕС сътрудничи с организациите на потребителите, представляващи техните интереси.

**Чл.21.** EVN ЕС организира и представя съвместно с потребителските организации мерки и инициативи по развитието на пазарния модел на свободния пазар на електрическа енергия.

**Чл.22.** Комуникационни канали за предоставяне на актуална информация от EVN ЕС на Клиентите:

- i. специализираните места за обслужване на Клиенти на EVN ЕС;

- ii. квалифицирани сътрудници, обслужващи Клиента в местата за обслужване на клиенти и в телефонния си център;
- iii. официална интернет страница на дружеството <https://www.evn.bg/>
- iv. брошури с разяснителни информации;
- v. платени публикации в средствата за масово осведомяване на национално и регионално ниво;
- vi. публикации в специализирани издания.

## **Раздел шести: Влизане в сила за работа с потребителите. Промени в правилата за работата с потребителите**

**Чл.23. (1)** Настоящите Правила за работа с потребителите влизат в сила с издаването на лицензия за търговия с електрическа енергия на Дружеството.

**(2)** Промени в тези Правила за работа с потребителите могат да бъдат извършвани по реда за тяхното актуализиране, предвиден в действащото законодателство.

**Чл.24.** В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези Правила за работа с потребителите, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

**Статус: 25.10.2021 г.**