



ENERGO-PRO

ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД

ПРАВИЛА

ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ
на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД в качеството му на
търговец на електрическа енергия и координатор на
балансираща група

В СИЛА ОТ 05.10.2020 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ I	ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.....	2
РАЗДЕЛ II	ПОКУПКО-ПРОДАЖБА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ И ОТГОВОРНОСТ ЗА БАЛАНСИРАНЕ.....	2
РАЗДЕЛ III	КАНАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИЯ И ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ.....	3
РАЗДЕЛ IV	ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ.....	4
РАЗДЕЛ V	РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.....	5
РАЗДЕЛ VI	РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ.....	6
РАЗДЕЛ VII	ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ.....	6

РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 201398872, със седалище и адрес на управление: гр. Варна, бул. „Владислав Варненчик“ № 258, Варна Тауърс – Г, осъществява дейността „търговия с електрическа енергия“ съгласно Лицензия № Л-360-15/21.07.2011 г., издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране, изменена и допълнена с правата и задълженията за дейността „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“.

Чл. 2. Потребители на енергийни услуги (Клиенти), по смисъла на настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги (Правила), са потребители на електрическа енергия, които ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД снабдява по свободно договорени цени и всички участници в стандартната балансираща група на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД.

Чл. 3. Настоящите Правила са изготвени в съответствие с чл. 38в от Закона за енергетиката (ЗЕ), Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ) и Правилата за търговия с електрическа енергия (ПТЕЕ).

Чл. 4. С настоящите Правила се уреждат реда и начина на работа с потребителите на енергийни услуги (Клиенти) на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД в качеството му на търговец на електрическа енергия по свободно договорени цени и координатор на стандартна балансираща група, в това число: реда за подаване на жалби, сигнали и предложения от клиентите, сроковете за разглеждането им и получаване на отговор, начините за разрешаване на спорове и реда за предоставяне на информация.

Чл. 5. Като съчетава богатия международен опит на групата ЕНЕРГО-ПРО, към която принадлежи, и компетенциите, натрупани на местния пазар на електрическа енергия, ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД спазва следните принципи при обслужване на своите клиенти:

- равнопоставеност и недискриминация;
- изпълнение на поетите ангажименти;
- високо качество на обслужване;
- честна и открита комуникация;
- сътрудничество и кооперативност;
- конфиденциалност.

РАЗДЕЛ II ПОКУПКО-ПРОДАЖБА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ И ОТГОВОРНОСТ ЗА БАЛАНСИРАНЕ

Чл. 6. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД осъществява дейност по покупко-продажба и доставка на електрическа енергия по свободно договорени цени в качеството си на търговец на електрическа енергия и носи отговорност за балансиране на количествата електрическа енергия за членовете на своята балансираща група в качеството си на координатор на стандартна балансираща група.

Чл. 7. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД сключва сделки с Клиентите по свободно договорени цени, като условията на покупко-продажбата се уреждат чрез индивидуален договор и, в случай че са приложими към конкретната сделка, предварително обявени Общи условия за снабдяване по свободно договорени цени на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД (Общи условия).

Чл. 8. В случаите когато за уреждане на отношенията между ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и Клиента се прилагат Общи условия, копие от тях се предоставя на Клиента при подписването на индивидуален договор.

Чл. 9. Предмет на сделките между ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и Клиента може да бъде, но без да се ограничава до:

- покупко-продажба на електрическа енергия;
- участие в балансиращата група на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД;
- заплащане на дължимите суми за мрежови услуги;
- покупко-продажба на сертификати за гаранции за произход;
- предоставяне на услуги и покупко-продажба на стоки във връзка с прилагане на мерки за енергийна ефективност;
- други допълнителни услуги.

Чл. 10. Промени в договорените условия по сключени индивидуални договори могат да се правят само при постигнато взаимно съгласие между Клиента и ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД.

Чл. 11. В случаите, в които ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД прилага Общи условия, известяването на заинтересованите клиенти за промени в Общите условия и за влизането им в сила, се осъществява по реда, уговорен в съответните Общи условия.

Чл. 12. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД публикува на своята интернет страница актуална версия на Общите принципи за разпределение на небалансите, приложими за всички Клиенти – членове на балансиращата група на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД.

Чл. 13. За количествата продадена електрическа енергия, продажбата на стоки и предоставените услуги ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД издава на Клиентите фактури в съответствие с изискванията на Закона за счетоводството, Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове, условията на индивидуалния договор и Общите условия, когато такива са приложими.

Чл. 14. При встъпване в договорни отношения, Клиентите и ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД се съгласяват да не разкриват пред трети страни чувствителна търговска или друга поверителна информация, станала им известна във връзка със сключените сделки помежду им без предварително получено писмено съгласие от насрещната страна.

Чл. 15. Обработването и предоставянето трети лица на предоставените от Клиентите лични данни, необходими за изпълнение на задълженията по сключените сделки, се осъществява при прилагане на Политиката за поверителност и защита на личните данни на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, публикувана на интернет страницата на дружеството и в съответствие със Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета, приет на 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и свободното им движение.

РАЗДЕЛ III КАНАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИЯ И ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

Чл. 16. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД поддържа следните комуникационни канали за връзка със своите Клиенти:

- центрове за обслужване на клиенти (ЦОК);
- мрежа от индивидуални обслужващи търговски лица на територията на цяла България;

- интернет страници: <http://www.energo-pro-energyservices.bg>, www.kupitok.bg;
- телефонни номера:
 - 0700 359 61 (добавен на 24.11.2023 г.);
 - *6161;
- пощенски адрес: гр. Варна, бул. Владислав Варненчик № 258, Варна Тауърс – Г, ПК 9009;
- имейл адрес: market@energo-pro.bg;
- страница във Фейсбук: [@www.kupitok.bg](https://www.facebook.com/www.kupitok.bg);
- информационни брошури;
- публикации в средствата за масово осведомяване;
- публикации в специализирани издания.

Чл. 17. Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството.

Чл. 18. (1) При сключване на индивидуални договори Клиентите предоставят на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД актуална информация, в това число: наименование, ЕИК, седалище, представляващи и адрес за кореспонденция при юридическа лица или имена, постоянен адрес и адрес за кореспонденция при физическа лица; телефон; имейл адрес; обслужваща банка и IBAN; данни за упълномощено лице, в случай че такова представлява Клиента в отношенията му с ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД.

(2) Клиентите следва да уведомяват ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД своевременно и съгласно договорените условия в индивидуалните договори и Общите условия, в случай че такива са приложими, за всяка промяна в предоставените данни за комуникация.

РАЗДЕЛ IV ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 19. Чрез предоставените канали за комуникация на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД Клиентите могат да получат от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД информация, относно:

- актуални продукти и оферти във връзка с доставката на електрическа енергия от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД;
- издадени фактури, дължими суми и падежи;
- начините за плащане на дължимите суми;
- условията за прекратяване на сключен договор за доставка на електрическа енергия или за участие в балансираща група на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД;
- условията, свързани с преустановяване и възстановяване на снабдяването с електрическа енергия, от мрежовия оператор по искане на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД;
- допълнителните услуги, които ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД предоставя, и техните цени;
- начина за смяна на доставчик на електрическа енергия;
- актуалните канали за комуникация, адресите на централите за обслужване на клиенти и данните за контакт с ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД;
- реда за подаване на жалби, сигнали и предложения;
- друга информация, свързана с дейността и услугите на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД или във връзка със сключения между дружеството и Клиента индивидуален договор.

Чл. 20. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, в ролята си на доставчик на електрическа енергия, създава и поддържа информационна база данни относно:

- измерените и/или закупени от Клиентите количества електрическа енергия, за период до 36 (тридесет и шест) месеца назад;
- участието на Клиентите в балансиращата група на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД;
- сключените договори с Клиентите.

Чл. 21. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД публикува на интернет страницата си информация за дела на всеки енергиен източник в общото количество доставена електрическа енергия до Клиентите.

Чл. 22. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД предоставя услуги по изготвяне на справки, свързани с потреблението на електрическа енергия от Клиентите за период до 36 (тридесет и шест) месеца назад, които се заплащат съгласно публикуван на интернет страницата на дружеството Ценоразпис на допълнителни услуги, предлагани от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД.

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

Чл. 23. (1) Клиентите имат право да подават жалби в писмен вид в центровете за обслужване на клиенти, по стандартна или по електронна поща, както и чрез индивидуално обслужващо лице.

(2) Клиентите имат право да подават сигнали и предложения, да отправят запитвания в писмен вид в центровете за обслужване на клиенти, по стандартна или електронна поща, по телефон или пред индивидуално обслужващо лице.

(3) Писмените жалби, сигнали и предложения се подават от лицето, упражняващо правата на Клиент съгласно индивидуално подписания договор или Общите условия, в случай че такива са приложими, или от негов упълномощен чрез нотариално заверено пълномощно представител.

Чл. 24. Подадените от Клиентите жалби, сигнали или предложения следва да са написани на български език, да са подписани от подателя – Клиента или надлежно упълномощено от него лице, и да съдържат следната информация:

1. име на подателя, клиентски номер, административен адрес на обекта, пощенски и имейл адрес за кореспонденция, телефон за обратна връзка;
2. номер на индивидуалния договор, в случай че жалбата, сигнала или предложението е свързано с конкретни условия по договора;
3. изложение на жалбата, сигнала или предложението и да е посочено в какво се състои искането;
4. обстоятелствата по случая и доказателства, ако подателят разполага с такива;
5. копия на всички свързани документи, ако подателят разполага с такива;
6. нотариално заверено пълномощно или копие от него, в случай че Клиентът е упълномощил друго лице да го представлява.

Чл. 25. В случай че част от информацията, представена от Клиента в жалбата, сигнала или предложението, има поверителен характер, подателят следва изрично да посочи това обстоятелство.

Чл. 26. Клиентът има право да поиска информация за развитието на своята жалба, сигнал или предложение.

Чл. 27. (1) ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД извършва проверка по подадената от Клиента жалба и отговоря писмено в срок до 30 (тридесет) дни от датата на постъпване на жалбата.

(2) В случай че за проверката на обстоятелствата по жалбата е необходим по-дълъг срок, ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД уведомява писмено Клиента в срока по предходната алинея.

(3) ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД има право да изисква допълнителна информация във връзка с отправената жалба от Клиента, да извършва проверки и констатации на място, както и да поиска становище от трети лица – специалисти в съответната област.

Чл. 28. (1) ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД изпраща отговор до Клиента на посочения пощенски или имейл адрес за кореспонденция.

(2) В случай че Клиентът не е посочил адрес за кореспонденция, отговорът на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД 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 Енергийни услуги ЕАД.

Чл. 29. В случай че при разглеждане на съответния случай се установи, че въпросът не е от компетенциите на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, дружеството връща отговор към Клиента в срок от 30 (тридесет) дни с указание за компетентен орган или дружество, към които следва да се отнесе жалбата, сигнала или предложението.

Чл. 30. Когато полученият отговор не удовлетворява Клиента, той има право да подаде жалба до Комисията за енергийно и водно регулиране.

Чл. 31. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД съхранява документацията относно преписките по получените жалби в сроковете съгласно действащото законодателство.

Чл. 32. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД не отговаря на жалби, сигнали и предложения, когато са отправени анонимно или са подадени от различно от представляващото лице съгласно сключения индивидуален договор или упълномощен негов представител.

РАЗДЕЛ VI РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Чл. 33. При възникване на спорове с клиенти ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД използва пътя на преговорите, както и всички алтернативни начини и способности, допустими от закона, за разрешаване на възникналите спорове, в това число двустранни срещи, телефонни разговори и специални производства пред Комисията за енергийно и водно регулиране, съгласно техните правила, за доброволно уреждане на спорове.

Чл. 34. В случаите когато спорът не може да бъде решен по пътя на преговорите и взаимното съгласие, той се отнася за решаване пред компетентен държавен орган, като се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство, относими към възникналия спор.

РАЗДЕЛ VII ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

Чл. 35. Правилата за работа с потребители на енергийни услуги се публикуват след одобряването им от Комисията за енергийно и водно регулиране в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, и влизат в сила след публикуването им.

Чл. 36. В случай на промени в нормативната и регулаторна рамка, разпоредбите на тези Правила, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

Чл. 37. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД публикува актуална версия на настоящите Правила на своята интернет страницата.

Настоящите Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД в качеството му на търговец на електрическа енергия и координатор на балансираща група са приети с решение на Съвета на директорите на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД от дата 15.05.2020 г. и са одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране с Решение № И2-Л-360/25.09.2020 г.