

**ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ  
НА „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД, В КАЧЕСТВОТО МУ НА ТЪРГОВЕЦ НА  
ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ НА ПАЗАРА ПО СВОБОДНО ДОГОВОРЕНИ ЦЕНИ**



## СЪДЪРЖАНИЕ

Раздел I .....	3
Въведение.....	3
Раздел II.....	3
Понятия и определения.....	3
Раздел III .....	4
Търговия с електрическа енергия .....	4
Раздел IV .....	4
Комуникационни канали за обслужване на клиенти .....	4
Раздел V.....	5
Ред за подаване на жалби, сигнали и предложения. Срокове за разглеждане, проверка и отговор. Разрешаване на спорове.....	5
Раздел VI .....	6
Предоставяне на информация за потреблението на електрическа енергия.....	6
Раздел VII.....	6
Условия и ред за влизане в сила на правилата за работа с потребители на енергийни услуги.....	6

## Раздел I

### Въведение

**Чл. 1.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 103533691, със седалище и адрес на управление бул. Владислав Варненчик № 258, Варна Тауърс – Г, гр. Варна 9009 притежава Лицензия № Л-521-15/08.05.2020 г., издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР), за дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения за дейността „координатор на стандартна балансираща група“ и „координатор на комбинирана балансираща група“.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД, в качеството си на търговец на електрическа енергия, сключва сделки за доставка (продажба) на електрическа енергия на потребители (клиенти) на пазара по свободно договорени цени. В качеството си на координатор на балансираща група, дружеството предоставя услугата „отговорност за балансиране“.

(3) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД осъществява дейността по доставка на електрическа енергия на пазара по свободно договорени цени съгласно „Общи условия на договорите за комбинирани услуги за покупко-продажба на електрическа енергия, участие в стандартна балансираща група и заплащане на мрежови услуги“ (Общи условия), индивидуално подписани договори с клиенти и приложимата нормативна уредба – Закон за енергетиката (ЗЕ), Правилата за търговия с електрическа енергия (ПТЕЕ) и др.

(4) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД, съчетавайки богатия международен опит и компетентността на местно ниво, прилага най-добрите идеи и създава висока добавена стойност за своите Клиенти като неотменно спазва следните принципи:

- Равнопоставеност;
- Високо качество на обслужване;
- Честна и открита комуникация, кооперативност и сътрудничество;
- Изпълняване поетите ангажименти.

**Чл. 2.** (1) Настоящите правила за работа с потребители на енергийни услуги („Правила”) са разработени на основание на чл. 38в от ЗЕ и са приложение към Лицензия № Л-521-15/08.05.2020 г.

(2) Правилата се прилагат заедно с:

1. Общите условия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, в качеството му на търговец на електрическа енергия и координатор на стандартна балансираща група;
2. Индивидуално подписаните договори с Клиентите за покупко-продажба на електрическа енергия и за участие в стандартна балансираща група с координатор „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД;
3. Приложимата нормативна уредба.

**Чл. 3.** Настоящите Правила регламентират общите принципи и положения при обслужването на клиентите на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД по отношение на реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения, формата на данните за потреблението и процедурата, по която Клиентите получават достъп до тях.

## Раздел II

### Понятия и определения

**Чл. 4.** По смисъла на тези Правила:

1. **„Търговец на електрическа енергия”** е енергийно предприятие, което притежава валидна лицензия за дейността „търговия с електрическа енергия”, издадена от КЕВР. В настоящите Правила под „търговец на електрическа енергия” следва да се разбира „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.
2. **„Потребител на енергийни услуги”** е краен клиент, който купува електрическа енергия от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД на пазара по свободно договорени цени, в качеството му на търговец на електрическа енергия. В настоящите Правила „потребител на енергийни услуги” ще бъде наричан за краткост **„Клиент”**.
3. **„Жалба”** е всеки писмен документ, подаден от клиент, включително по електронен път, изразяващ възражение, несъгласие или оплакване.

### **Раздел III**

#### **Търговия с електрическа енергия и отговорност за балансиране**

**Чл. 5.** „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД извършва търговия с електрическа енергия и е координатор на балансираща група в съответствие с разпоредбите на приложимото законодателство в Република България.

**Чл. 6.** При работа с клиентите дружеството прилага стандартизирани процеси и формуляри, отговарящи на нормативната уредба.

**Чл. 7.** „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД сключва сделки с Клиентите по свободно договорени цени, като условията на доставката се уреждат с индивидуален договор и предварително обявени Общи условия.

**Чл. 8.** Клиентът получава копие от Общите условия при подписване на своя индивидуален договор.

**Чл. 9.** За промени в Общите условия Клиентът се уведомява индивидуално на посочените от него имейл адрес или пощенски адрес за кореспонденция най-малко 30 (тридесет) дни преди влизането в сила на промените.

**Чл. 10.** Предмет на сделките между дружеството и Клиента може да бъде, но без да се ограничава до:

1. Покупко-продажба на електрическа енергия;
2. Отговорност за балансиране;
3. Заплащане на мрежови услуги;
4. Допълнителни услуги.

**Чл. 11.** За продадената електрическа енергия/извършените услуги, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД издава фактури на Клиентите в съответствие с изискванията на Закона за счетоводството, Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове, индивидуалния договор между страните и Общите условия.

### **Раздел IV**

#### **Комуникационни канали за обслужване на клиенти**

**Чл. 12.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД осигурява комуникационни канали за връзка със своите Клиенти, както следва:

- центрове за обслужване на клиенти (ЦОК), обявени на интернет страницата на дружеството: [www.energo-pro-sales.bg](http://www.energo-pro-sales.bg);

- телефонен номер 0700 800 61, в работни дни от 08:30 ч. до 17:30 ч.;

- единен пощенски адрес за кореспонденция – бул. Владислав Варненчик № 258, Варна Тауърс – Г, гр. Варна 9009;

- имейл адрес: [service@energo-pro.bg](mailto:service@energo-pro.bg);

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД поддържа на интернет страницата си актуални данни за контакт.

## **Раздел V**

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

**Чл. 13.** (1) Клиентите имат право да подават жалби в писмен вид в централните за обслужване на клиенти, по обикновена или по електронна поща.

(2) Клиентите имат право да подават сигнали и предложения, да отправят запитвания в писмен вид или по телефон.

(3) Писмените жалбите, сигналите, предложения и запитвания се подават от лицето, упражняващо правата на Клиент по Общите условия и индивидуално подписаните договори, или от негов представител, упълномощен с нотариално заверено пълномощно.

**Чл. 14.** 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 нотариално заверено пълномощно, в случай че Клиентът е упълномощил друго лице да го представлява.

**Чл. 15.** (1) Всяка жалба, сигнал или предложение, подадени в писмен вид, получава входящ номер.

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

**Чл. 16.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД се ангажира 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) В случай че за проверката на обстоятелствата по жалбата е необходим по-дълъг срок, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД е длъжно да уведоми писмено клиента в срока по предходната алинея.

(3) 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 (двустранни срещи, телефонни разговори, инициирани пред КЕВР специални производства за доброволно уреждане на спорове), Клиентът или дружеството могат да отнесат спора за решаване пред компетентния съд.

**Чл. 17.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД изпраща отговор по жалбата на Клиента на посочения в нея пощенски или имейл адрес за кореспонденция или по имейл.

(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. 18.** „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД не отговаря на анонимни сигнали, жалби и предложения, както и на такива, които не са подадени от лицето, упражняващо правата на клиент по смисъла на Общите условия и индивидуално подписаните договори.

## **Раздел VI**

### **Предоставяне на информация за потреблението на електрическа енергия**

**Чл. 19.** „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД създава и поддържа информационна база данни относно количествата потребена електрическа енергия от Клиентите за периода, в който са получавали доставка на електрическа енергия, но за не повече 36 (тридесет и шест) месеца назад.

**Чл. 20.** (1) Клиентите могат да подадат искане за получаване на информация за потреблението си за период до 36 (тридесет и шест) месеца от датата на искането в център за обслужване на клиенти или със собственоръчно попълнено искане или по имейл, с искане подписано с квалифициран електронен подпис (КЕП).

(2) Справката по ал. 1 се заплаща по утвърден ценоразпис, в който е посочен и срокът за предоставяне на информацията след заплащане на услугата.

## **Раздел VII**

### **Условия и ред за влизане в сила на Правилата за работа с потребители на енергийни услуги**

**Чл. 21.** (1) Правилата за работа с потребители на енергийни услуги се публикуват след одобряването им от КЕВР в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, и влизат в сила след публикуването им.

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