

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ, СЪГЛАСНО ЧЛ. 38В ОТ ЗАКОНА ЗА ЕНЕРГЕТИКА

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Член 1

ГЕН-И София - Търговия и Продажба на Електрическа Енергия ЕООД, със седалище и адрес на управление гр. София, бул. България, ж.к. Бокар, офис сграда, 19 С/Д и ЕИК: 201124483, притежава Лицензия № Л-335-15/02.08.2010 г. за търговия с електрическа енергия на територията на Република България.

ГЕН-И София – Търговия и продажба на електрическа енергия ЕООД („ГЕН-И София“ или „Дружеството“), в качеството си на търговец, доставчик на електрическа енергия и координатор на балансираща група, сключва сделки за покупко-продажба на електрическа енергия с Потребители (включително Клиенти и Потребители) на свободния пазар.

При обслужването на потребителите ГЕН-И София спазва следните принципи:

- равен достъп до предоставяните услуги;
- честна и открита комуникация;
- зачитане на желанията на потребителя;
- информираност на потребителите;
- стандартизиране на процесите с цел осигуряване на постоянно високо качество на обслужването и висока удовлетвореност на потребителите;
- клиентска удовлетвореност;
- непрекъснато подобряване на процесите и внедряване на добри практики;
- конфиденциалност;

II. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Член 2

Целта на настоящите правила е да регламентират основни практически аспекти от работата на ГЕН-И София с Потребителите, а именно:

- сключване, изменение и прекратяване на договори за покупко-продажба на електрическа енергия, балансиране и други услуги;
- прилагане на процедурите съгласно Правилата за търговия с електрическа енергия и предоставянето на услуги от ГЕН-И София;
- ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, заявления и предложения;

Правилата за работа с потребителите бяха представени и одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) по време на процеса по получаване на лицензията и са неразделна част от лицензията за търговия с електрическа енергия, издадена на Дружеството.

III. ТЪРГОВИЯ С ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ, ОТГОВОРНОСТ ЗА БАЛАНСИРАНЕ И ДОСТАВКА НА СВОБОДНИЯ ПАЗАР НА ЕЛЕКТРОЕНЕРГИЯ

Член 3

Дружеството осъществява дейността търговия с електрическа енергия, доставка на свободния пазар на електроенергия и действа като Координатор на балансираща група в съответствие с разпоредбите на българското законодателство, и по-специално Закона за енергетиката, Правилата за търговия с електрическа енергия и Правилата за условията и реда за предоставяне на достъп до електропреносната и електроразпределителните мрежи.

При работа с потребителите ГЕН-И София разработва и прилага процеси. Процесите отговарят на развитието на пазарния модел и на нормативната рамка.

ГЕН-И София разработва и използва при работата с потребителите стандартизирани формуляри и бланки.

Член 4

Дружеството сключва сделки с потребителите по свободно договорени цени. За сделките между ГЕН-И София и Потребителя задължително се сключва писмен договор.

Член 5

Предметът на сделките може да бъде, но без да се ограничава до:

- покупко-продажба на електрическа енергия;
- отговорност за балансиране;
- допълнителни услуги, свързани с предоставянето на пренос на електрическа енергия и достъп до мрежата от Потребителите чрез Дружеството;
- допълнителни услуги във връзка с управлението на системи за съхранение на електрическа енергия (BESS);

Член 6

Дружеството създава и поддържа информационна база данни относно всички сключени договори с отделни потребители, в съответствие с Наредба № 3 от 21.03.2013 г., изменена и допълнена, за лицензиране на дейности в енергийния сектор.

Дружеството създава и поддържа регистър относно:

- жалби, заявления и предложения на Потребителите;
- отговорите на подадените жалби, заявления и предложения.

Член 7

За продадената електрическа енергия/предоставените 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.

IV. ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Член 8

Дружеството поддържа на своя интернет сайт актуална информация относно работата си с Потребителите, включително адрес, телефон и електронна поща за контакти от страна на потребителите.

Член 9

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

Член 10

Освен в случаите, когато това се изисква по закон, Потребителят и Дружеството се споразумяват, че цялата поверителна информация, разкрита от която и да е от страните, ще остане поверителна и няма да бъде разкривана на трети страни, освен ако това не е изрично договорено със съответната страна и освен или докато такова разкриване не се изисква от закона или приложим регламент.

Член 11

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:

- обща информация: фирма на потребителя, седалище и адрес, лице (лица) за контакт, телефон, електронна поща за контакт с потребителя, идентификационен код по ЕИК, данни относно банковата сметка;
- 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;
- 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;
- удостоверение за предоставен достъп до мрежата, издаден от съответния мрежови оператор;

За целите на установяването на параметрите на сделките с всеки потребител, Дружеството използва и общодостъпни източници на информация – Търговски регистър, информация от КЕВР, публикации в пресата и други.

Потребителите следва писмено да уведомят Дружеството за всяка промяна в декларираните съгласно първия параграф данни в четиринадесетдневен срок от нейното настъпване, както и да представят на Дружеството документ, удостоверяващ настъпването на съответната промяна.

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.

Член 12

Дружеството своевременно 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.

V. ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Член 13

Жалбите, заявленията и предложенията се подават от потребителите в писмен вид на адреса, и/или електронната поща на Дружеството.

Жалбите, заявленията и предложенията се завеждат в съответния регистър срещу входящ номер.

Член 14

При подаване на жалба, заявление или предложение потребителят посочва своето име (фирма), седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, телефон, електронна поща и лице за контакт.

Дружеството има право да изисква допълнителна информация относно отделните случаи, както и да извършва проверки и констатации на място.

Член 15

Отговорът се дава в писмен вид след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай. Срокът за отговор на жалба, молба или предложение на потребител е 30 (тридесет) дни.

Член 16

При условие, че потребителят не е удовлетворен от отговора по жалба, молба или предложение, има право да подаде жалба до КЕВР.

Член 17

Дружеството съхранява преписките по жалби, молби и предложения в срок съгласно действащото законодателство.

Член 18

ГЕН-И София използва всички допустими от закона способи за разрешаване на спорове, включително:

- провежда преговори, в които ГЕН-И София се стреми изчерпателно да изложи пред Потребителя 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 бъдещ спор;
- участва в иницирираните пред КЕВР специални производства по доброволно уреждане на спорове между Потребителя и ГЕН-И София съгласно действащите правила на КЕВР, приети в тази връзка;

Член 19

В случаите когато ГЕН-И София и Потребителят не могат да решат спора по пътя на преговорите или прилагайки алтернативни форми за решаване на спорове, Потребителят или ГЕН-И София могат да отнесат спора за решаване пред компетентен държавен орган, като се прилага съответния закон, относим за решаване на възникналия спор.

При наличие на неплатено задължение за консумирана електрическа енергия през изминал период ГЕН-И София може да стартира допустими от Гражданския процесуален кодекс производства за събиране на своите задължения, включително:

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

VI. СЪТРУДНИЧЕСТВО С ПОТРЕБИТЕЛСКИ ОРГАНИЗАЦИИ

Член 20

ГЕН-И София сътрудничи с потребителски организации, представляващи техните интереси.

Член 21

ГЕН-И София организира и представя съвместно с потребителските организации мерки и инициативи по развитието на пазарния модел на свободния пазар на електрическа енергия.

Член 22

Комуникационни канали за предоставяне на актуална информация от ГЕН-И София на Потребителите:

- офисите на Ген-и София;
- официална интернет страница на дружеството – <https://gen-i.si/bg/>;
- брошури с разяснителни информации;
- публикации в средствата за масово осведомяване.

VII. РАЗНИ

Член 23

Настоящите Правила за работа с потребителите влизат в сила с публикуването им на уебсайта на ГЕН-И София. Промени в тези Правила за работа с потребителите могат да бъдат извършвани по реда за тяхното актуализиране, предвиден в действащото законодателство.

Член 24

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

Правилата са приети на основание на чл. 14 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката, одобрена от КЕВР.

ГЕН-И София – Търговия и продажба на електрическа енергия ЕООД