

# Правила

## за работа с потребителите

### ВЪВЕДЕНИЕ

„EVN Трейдинг Саут Ийст Юрп“ ЕАД притежава Лицензия № Л-264-15/ 14.04.2008 г. за търговия с електрическа енергия на територията на Република България и е със седалище и адрес на управление: гр.София, бул. Цар Освободител 14, ет. 3, като дружеството е вписано в Търговския регистър под ЕИК 175370769.

През 2012 г. с Решение № И1-Л-264/10.09.2012 г. на ДКЕВР (сега КЕВР) лицензията е изменена и допълнена с права и задължения за Дружеството като координатор на стандартна балансираща група. Регистрирано е като „координатор на стандартна балансираща група“ и действа като такъв от 01.10.2012 г.

С Решение № И2-Л-264/06.11.2014 г., ДКЕВР (сега КЕВР) измени лицензия № Л-264-15 от 14.04.2008 г. за дейността „търговия с електрическа енергия“, издадена на „EVN Трейдинг Саут Ийст Юрп“ ЕАД, като допълни същата с права и задължения за дейността „координатор на комбинирана балансираща група“.

„EVN Трейдинг Саут Ийст Юрп“ ЕАД (наричано за краткост в текста на тези Правила също EVN Трейдинг) 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 EVN Трейдинг може да е и координатор на балансираща група и да предлага услугите за извършването на тази дейност.

При обслужването на Клиентите си, EVN Трейдинг спазва следните принципи:

- равен достъп до предоставяните услуги;
- честна и открита комуникация;
- уважение на желанията на клиента;
- информираност на клиента;
- стандартизиране на процесите с цел осигуряване на постоянно високо качество на обслужването и висока клиентска удовлетвореност;
- 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 Трейдинг с Клиентите при:

- 1.1. сключване, промяна и прекратяване на договорите за продажба на електрическа енергия;
- 1.2. при прилагането на процедурите по Правилата за търговия с електрическа енергия и предоставяните услуги от EVN Трейдинг;
- 1.3. 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 актуализация се одобряват от Комисия 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 Трейдинг разработва и прилага процеси. Процесите отговарят на развитието на пазарния модел и на нормативната рамка.

(3) EVN Трейдинг разработва и използва при работата с потребителите стандартизирани формуляри и бланки.

Чл.3. Дружеството сключва сделки с потребителите по свободно договорени цени. За сделките между EVN Трейдинг и Клиента задължително се сключва писмен договор.

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

- a. Покупко-продажба на електрическа енергия
- b. Отговорност за балансиране
- c. Допълнителни услуги, свързани с предоставянето на пренос на електрическа енергия и достъп до мрежата на Потребителите чрез Дружеството.

Чл.5. (1) Дружеството създава и поддържа информационна база данни относно всички сключени договори с отделните потребители, съгласно Наредба № 3 от 21.03.2013г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.

(2) Дружеството създава и поддържа регистър относно:

- жалбите, сигналите и предложенията на потребителите;
- 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 звено за работата си с потребителите.

(2) Дружеството поддържа на своя интернет сайт актуална информация относно работата си с потребителите, включително адрес, телефон, факс 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:

- обща информация: фирма на потребителя; седалище и адрес; лице (лица) за контакти; телефон, факс, електронен адрес 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 съответното мрежово предприятие.

(2) 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.

(3) Потребителите следва писмено да уведомят Дружеството за всяка промяна в декларираните съгласно предходната 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.

Чл.11. 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.

#### **Раздел Четвърти**

##### **РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, МОЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ.**

Чл.12. (1) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се подават от потребителите в писмен вид на посочените в съответствие с горния Чл. 10 адрес, телефон, факс и/или електронен адрес.

(2) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се завеждат в съответния регистър срещу входящ номер.

Чл.13. (1) При подаване на жалба, молба, сигнал или предложение потребителят посочва своето име (фирма), седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт във връзка с конкретния случай, визиран в жалбата, молбата, сигнала или предложението.

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

Чл.14. (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 30 (тридесет) дни.

Чл.15. При условие, че потребителят не е удовлетворен от отговора по жалба, молба, сигнал или предложение, има право да подаде жалба до КЕВР.

Чл.16. Дружеството съхранява преписките по жалби, молби, сигнали и предложения в срок съгласно действащото законодателство.

Чл.17. EVN Трейдинг използва всички допустими от закона способности за разрешаване на спорове, включително:

17.1.1. провежда преговори, в които EVN Трейдинг 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;

17.1.2. участва в иницирираните пред КЕВР специални производства по доброволно уреждане на спорове между Клиенти и EVN Трейдинг съгласно действащите правила на КЕВР, приети в тази връзка.

Чл.18. (1) В случаите когато EVN Трейдинг и Клиентът не могат да решат спора по пътя на преговорите или прилагайки алтернативни форми за решаване на спорове, Клиентът или EVN Трейдинг могат да отнесат спора за решаване пред компетентен държавен орган, като се прилага съответния закон, относим за решаване на възникналия спор;

(2) При наличие на неплатено задължение за консумирана електрическа енергия през изминал период EVN Трейдинг може да стартира допустими от Гражданския процесуален кодекс производства за събиране на своите задължения, включително:

18.2.1. да поиска от компетентния съд издаване на заповед за изпълнение;

18.2.2. да се снабди с изпълнителен лист;

18.2.3. да потърси съдействието на съдебен изпълнител предвид 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.19. EVN Трейдинг сътрудничи с организациите на потребителите, представляващи техните интереси.

Чл.20. EVN Трейдинг организира и представя съвместно с потребителските организации мерки и инициативи по развитието на пазарния модел на свободния пазар на електрическа енергия.

Чл.21. Комуникационни канали за предоставяне на актуална информация от EVN Трейдинг на Клиентите:

- центрове на за връзка с клиенти на EVN Трейдинг - офисите на EVN Трейдинг;
- сътрудници, обслужващи Клиента;

- официална интернет страница на дружеството - <http://www.evn-trading.com>;
- брошури с разяснителни информации;
- платени публикации в средствата за масово осведомяване на национално и регионално ниво;
- публикации в специализирани издания.

## **Раздел Шести**

### **ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. ПРОМЕНИ В ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТАТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.**

Чл.22.(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.23. 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.

Тези Правила за работа с потребителите са приети на основание на чл. 14 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката от Съвета на директорите на Дружеството с Решение с дата 17.03.2017г. и са одобрени от КЕВР с Решение № ИЗ-Л-264 от 30.05.2017г.