

**ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ НА
КРАЙНИЯ СНАБДИТЕЛ „ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ“ АД**

Общи положения

Чл. 1. (1) С настоящите Правила за работа с клиенти (Правилата) се уреждат реда и начина за работа с клиентите на “Електрохолд Продажби“ АД, в качеството му на Краен снабдител, съгласно изискванията на чл. 38в от Закона за енергетиката.

(2) Настоящите Правила са изготвени на основание на чл. 38в от Закона за енергетиката (ЗЕ), чл. 14 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ) и Лицензия № Л-135-11/29.11.2006 г. за осъществяване на дейността „обществено снабдяване с електрическа енергия“, издадена на “Електрохолд Продажби“ АД.

Чл. 2. Снабдяването с електрическа енергия е услуга от обществен интерес, която се предоставя при условията на равнопоставеност за всички клиенти.

Центрове за обслужване на клиенти

Чл. 3. (1) Звеното за връзка между крайния снабдител и неговите клиенти и между клиентите и звената в дружеството - продажби, счетоводство и др. са Центровете за обслужване на клиенти и търговските офиси на “Електрохолд Продажби“ АД. Актуален списък на Центровете за обслужване на клиенти и търговските офиси се поддържа на Интернет страницата на дружеството. Актуален списък на същите се обявяват и на видно място в Центровете за обслужване на клиенти и търговските офиси на дружеството.

(2) Служителите в Центровете за обслужване на клиенти са длъжни да съдействат на клиентите по всички въпроси, свързани със снабдяването с електрическа енергия, да приемат подаваните от тях заявления или молби, жалби, сигнали и предложения, включително да оказват съдействие на клиентите при попълването им.

(3) В Центровете за обслужване на клиенти на разположение на клиентите е осигурен пълен комплект нормативни актове, свързани с продажбата на електрическа енергия от краен снабдител.

Чл. 4. (1) В местата за обслужване на клиентите се приемат жалби, молби, сигнали и предложения.

(2) В местата за обслужване на клиенти:

1. може да се получи информация за реда и условията за подаване и разглеждане на различните видове заявления, необходимите документи и др.

2. могат да се направят справки за подадени заявления, искания, молби, жалби и други документи. Справки се правят също така и по телефона и по електронен път.

(3) В местата за обслужване на клиенти се предоставя на разположение и за сведение на клиентите следната информация, свързана с дейността на крайния снабдител по продажба на електрическа енергия:

1. Копие от Общите условия на договорите за снабдяване с електрическа енергия от краен снабдител. При поискване всеки клиент може да получи копие от Общите условия.

2. Информация за адресите и работното време на местата за плащане, в които клиентите могат да извършват плащане в брой на дължимите суми за електрическа енергия, както и при промяна на данните.

3. Информация за началната и крайната дата на периода за плащане на дължимата от клиентите сума за електрическа енергия.

4. Информация за цените и тарифите на електрическата енергия и за мрежови услуги.

5. Информация за видовете услуги, предоставяни от краен снабдител и техните цени.

(4) В местата за обслужване на клиенти се осигуряват безплатно формуляри/бланки на видовете заявления, използвани от краен снабдител.

Заявления за информационно обслужване

Чл. 5. (1) Клиентът може да подаде писмено заявление за предоставяне на информация от “Електрохолд Продажби“ АД, относно:

1. количествата консумирана от него електрическа енергия по отчетни периоди за последните 36 месеца;
2. издадени фактури и дължими суми;
3. услугите, които “Електрохолд Продажби“ АД допълнително предоставя, както и техните цени;
4. смяната на доставчик на електрическа енергия на обект на клиента;;
5. местонахождение на местата за обслужване на клиенти и места и начини за плащане;
6. графика и сроковете за отчитане на средствата за търговско измерване и сроковете за плащане;
7. видовете услуги, които “Електрохолд Продажби“ АД предоставя и цените за тях;
8. реда за подаване на жалби и сигнали;
9. телефони за информация и сигнали;
10. всяка друга информация и данни свързани с процедурата по присъединяване, достъпа и преноса на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа, която не представлява служебна тайна, класифицирана информация или лични данни, които се предоставят и използват само по реда и условията на действащото законодателство.

(2) Поисканата информация по ал.1 следва да бъде предоставена на клиента в писмена форма, по телефон, факс, електронна поща, в местата за обслужване на клиенти или по друг подходящ начин.

Ред и условия за подаване на жалби, молби и предложения и срокове за разглеждането им

Чл. 6. (1) Клиентите могат лично или чрез упълномощено от него лице с нотариално заверено пълномощно, да подават до “Електрохолд Продажби“ АД молби, жалби, сигнали и предложения.

(2) Всеки клиент може да изпрати мнение, становище или препоръка, с което да подпомогне подобряване качеството на работа на КС.

(3) Молбите, жалбите, сигналите и предложенията се подават в писмен вид в местата за обслужване на клиенти или с писмо, по факс или електронна поща. Всяка молба, жалба, сигнал и предложение се завеждат в съответни регистри в местата за обслужване на клиенти с входящ номер и дата на получаване.

(4) Молбите, жалбите, сигналите и предложенията, които са изпратени до КС, но на адреси различни от тези на местата за обслужване на клиенти, се изпращат служебно в съответния Център и се вписват в съответния регистър с входящ номер и дата на получаване.

Чл. 7. (1) При подаване на молба, жалба, сигнал и предложение клиентът посочва трите си имена, и/или наименование на юридическото лице, точен адрес, адрес за кореспонденция и телефон за връзка.

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

(3) Не се приемат и обработват анонимни молби, жалби, сигнали и предложения.

Чл. 8. (1) Крайният снабдител изпраща писмен отговор на клиента след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай в срок до 30 (тридесет) дни от датата на завеждането в съответния регистър.

(2) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, крайният снабдител уведомява клиента, като му посочва причините, наложили удължаването на срока.

Тези Правила за работа с клиенти са разработени в съответствие с нормативните актове, свързани с реда и начина за снабдяване с електрическа енергия от доставчик от последна инстанция. При промяна на който и да е нормативен акт, имащ връзка с условията и реда за снабдяване с електрическа енергия от КС, както и при промяна в Общите условия на договорите за снабдяване с електрическа енергия от КС, приоритет имат текстовете на нормативния акт, съответно, на Общите условия.