

**ПРАВИЛА****ДРУЖЕСТВО:** „Електрохолд България“ ЕООД**ИДЕНТ. НОМЕР:** ЕНВ\_ЕО-01**НАИМЕНОВАНИЕ НА ДОКУМЕНТА:** Правила за статута и дейността на енергийния омбудсман на дружествата от групата на Електрохолд**ГАРАНТ НА ДОКУМЕНТА:** ДИРЕКЦИЯ ЕНЕРГИЕН ОМБУДСМАН**ВЕРСИЯ, ИЗДАДЕНА НА:** 2/27 юни 2022**В СИЛА ОТ:  
ИЗГОТВИЛ:** 13 юли 2022

| # |                   | Дружество                   | Длъжност           | Подпис |
|---|-------------------|-----------------------------|--------------------|--------|
| 1 | Радослав Димитров | „Електрохолд България“ ЕООД | Енергиен Омбудсман |        |

**УТВЪРДИЛ:**

| # | Име       | Дружество                   | Подпис |
|---|-----------|-----------------------------|--------|
| 1 | Управител | „Електрохолд България“ ЕООД |        |
| 2 | Управител | „Електрохолд България“ ЕООД |        |

**ПРАВИЛА ЗА СТАТУТА И ДЕЙНОСТТА  
НА ЕНЕРГИЙНИЯ ОМБУДСМАН  
НА ДРУЖЕСТВАТА  
ОТ ГРУПАТА НА ЕЛЕКТРОХОЛД**

**I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Правилата на Енергийния омбудсман на Електрохолд се приемат с цел уреждане на организацията на работа и дейността на Енергийния омбудсман за приемане и разглеждане на жалби, сигнали и/или предложения на клиенти на дружества от групата на Електрохолд и за извършване на проверки по инициатива на Енергийния омбудсман.
- 1.2. Дейността на Енергийния омбудсман има за цел осигуряването на ефективност в работата на дружествата от групата на Електрохолд и повишаване качеството на обслужването на клиентите.
- 1.3. При осъществяване на дейността си Енергийният омбудсман се ръководи от следните принципи:
  - законност;
  - независимост, безпристрастност и преценка по вътрешно убеждение;
  - справедливост;
  - прозрачност и публичност;
  - хуманност;
  - толерантност.
- 1.4. Енергийният омбудсман осигурява равни възможности на клиентите на дружествата от групата на Електрохолд да защитят правата и законните си интереси, независимо от техния вид, пол, раса, националност, етническа принадлежност, религия, социален произход, възраст, материален статус, политически пристрастия и др.
- 1.5. Публичността на дейността на Енергийния омбудсман се осигурява чрез публикации в официалната страница на »Електрохолд България« ЕООД в интернет (<https://electrohold.bg/>), както и чрез съобщения и участия в медиите.
- 1.6. Енергийният омбудсман няма право да огласява обстоятелства, станали му известни при изпълнение на неговите функции, които са държавна, служебна или търговска тайна или са от личен характер.
- 1.7. Енергийният омбудсман на Електрохолд осъществява сътрудничество с:
  - Омбудсмана на Република България;
  - местните омбудсмани в Република България;
  - корпоративни омбудсмани на територията на Република България;
  - енергийните омбудсмани на други енергийни дружества в Република България;
  - институции със сходен характер извън Република България;

- неправителствени организации в сферата на енергетиката и защитата на правата на потребителите.

## II. СТАТУТ НА ЕНЕРГИЙНИЯ ОМБУДСМАН

2.1. Институцията на Енергийния омбудсман е създадена през 2013 г. в изпълнение на стратегията за подобряване на обслужването и повишаване на доверието на клиентите в съответствие с Директива 2009/72/ЕО на Европейския парламент и Съвета на Европейския съюз, относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия.

2.2. Условието, на които трябва да отговаря Енергийният омбудсман, процедурата за избор и прекратяване на пълномощията му, се утвърждават от висшия мениджмънт на „Електрохолд България“ ЕООД, като Енергийният омбудсман трябва да отговаря на следните минимални изисквания:

- да има висше образование;
- да притежава високи професионални качества в областта в енергетиката;
- да има най-малко 5 (пет) години стаж в областта на енергетиката.

2.3. Енергийният омбудсман:

- е независим орган на Електрохолд, който е само административно подчинен на висшия мениджмънт на „Електрохолд България“ ЕООД;
- спазва неутралитет както спрямо клиентите, така и спрямо дружествата от групата на Електрохолд, и винаги взема предвид аргументите и на двете страни;
- при осъществяване на дейността се съобразява с нормативната уредба в нейната цялост.

2.4. Енергийният омбудсман може да се подпомага от определени от него експерти и специалисти.

2.5. Енергийният омбудсман може да създава консултативни съвети с участие на представители на обществеността и експерти.

## III. ПРАВИЛА ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И / ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

3.1. Жалби, сигнали и/или предложения могат да подават физически или юридически лица – крайни клиенти на дружествата от групата на Електрохолд в срок до изтичането на съответните за конкретния случай давностни срокове съгласно българското законодателство.

Жалбата, сигнала и/или предложението се подават на български език в писмена форма, която може да бъде и по утвърден от Енергийния омбудсман образец на формуляр, както следва:

- На мейл [ombudsman@electrohold.bg](mailto:ombudsman@electrohold.bg);
- С писмо до адрес: гр. София, бул. „Цариградско шосе“ 159;
- В Центровете за клиенти на Електрохолд.

3.2. Жалбата, сигнала и/или предложението трябва да съдържа:

3.2.1. данни за подателя:

- трите имена на клиента – физическо лице или наименованието на клиента – юридическо лице;

- трите имена на представляващото лице: пълномощник на клиента – физическо лице или представляващо лице на клиента – юридическо лице;
- адрес за кореспонденция на подателя;
- email адрес за връзка и отговор;
- телефон на подателя;

3.2.2. данни за обекта, който се снабдява с електрическа енергия:

- адрес;
- клиентски и партиден номер;

3.2.3. описание на фактическата обстановка;

3.2.4. информация във връзка с предходно подадена жалба, сигнал и/или предложение – в т.ч. съдържание, отговор, входящ и/или изходящ номер и дата;

3.2.5. в какво се състои искането до Енергийния омбудсман.

3.3. Към жалбата, сигнала и/или предложението клиентът прилага всички документи, които са свързани със случая.

3.4. Анонимни жалби, сигнали и/или предложения не се разглеждат.

3.5. Подаването на жалби, сигнали и/или предложения до Енергийния омбудсман е безплатно.

3.6. Всички жалби, сигнали и/или предложения се вписват в регистър с входящ номер.

3.7. Жалбите, сигналите и/или предложенията се разглеждат по реда на постъпването им. Ако счита за целесъобразно, Енергийният омбудсман може да предприема мерки за отдаване на предимство при разглеждането на определена жалба, сигнал и/или предложение.

3.8. Подателят няма право на достъп до документи, доказателства и информация, представляващи търговска тайна, както и лични данни

3.9. В случаите, в които жалбата, сигнала и/или предложението е с допустим характер, Енергийният омбудсман се произнася в срок до 30 (тридесет) дни от датата на постъпването.

3.10. В случаите, когато предметът на преписката е с голяма сложност и обем, Енергийният омбудсман може да уведоми подателя, че удължава срока за произнасяне със становище си, с още 30 (тридесет) дни.

#### IV. ПРАВОМОЩИЯ НА ЕНЕРГИЙНИЯ ОМБУДСМАН

4.1. Енергийният омбудсман има право да:

- приема и разглежда жалби и/или сигнали от клиенти на дружества от групата на Електрохолд, които не са удовлетворени от изхода на подадени техни жалба и/или сигнал в някое от дружествата от групата на Електрохолд;
- съдейства за придвижване за решаване на жалби и/или сигнали на клиентите на дружествата от групата на Електрохолд пред мениджърите и звената на дружествата от групата на Електрохолд, в чиито правомощия е решаването на конкретен казус;
- приема и разглежда предложения за подобряване на работата на дружествата от групата на Електрохолд;
- прави проверки по постъпилите жалби, сигнали и/или предложения;
- изисква информация и/или документи от подателя на жалба, сигнал и/или предложения и дружеството от групата на Електрохолд във връзка с разглежданите случаи;
- изисква дружество от групата на Електрохолд да осигури условия за извършването на проверки на място;

- възлага извършване на проучвания или изготвяне на експертизи, които според него са необходими за успешното извършване на дадена проверка;
- отговаря писмено на подателя на жалба, сигнал и/или предложение в случаите, посочени в тези правила;
- откаже да разгледа жалба, сигнал и/или предложение, като изложи основанията за това и препоръча други средства за постигане на желанния резултат;
- посредничи между дружествата от групата на Електрохолд и клиентите им за преодоляване на споровете между тях;
- отправя до ръководството на дружествата от групата на Електрохолд препоръки, предложения, становища и стратегии за подобряване обслужването на клиентите;
- действа и по своя инициатива, когато констатира, че не се създават необходимите условия за защита интересите на клиентите;
- издава становища по подадените жалби, сигнали и/или предложения, които са задължителни за дружествата от групата на Електрохолд и не подлежат на оспорване;
- изготвя и внася годишен доклад за дейността си пред висшия мениджмънт на «Електрохолд България» ЕООД

4.2. Енергийният омбудсман няма право да разглежда жалби, сигнали и/или предложения, които:

- са подадени от лица, които осъществяват дейности по производство, внос и износ, и търговия на електрическа енергия;
- се отнасят до случай, в който клиентът не се е обърнал за разрешаването му по стандартните правила от съответното дружество от групата на Електрохолд. В този случай Енергийният омбудсман информира подателя с писмен отговор към кого да адресира сигнала си;
- в случай на образуване на съдебно и/или досъдебно производство във връзка с въпроси, които са предмет на проверката му, преписката се прекратява. Резултатите от извършените от него до този момент проверки се архивират, без да се предприемат по-нататъшни действия;
- се отнасят до случай, който е бил предаден за решаване от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР), Комисията за защита на конкуренцията (КЗК), Комисията за защита на потребители (КЗП), Омбудсмана на Република България, Министър председателя на Република България, Министерството на енергетиката, Президента на Република България и/или друг държавен орган или институция;
- се отнасят до взаимоотношения, по които дружество от групата на Електрохолд не е страна.

4.3. Енергийният омбудсман уведомява подателя на жалбата, сигнала и/или предложението в случай, че:

- е необходимо да изпрати допълнителна информация / документи във връзка с разглеждане на случая или
- няма право да разгледа случая по някоя от причините, посочени в тези правила.

4.4. В резултат от разглеждането на жалбата, сигнала и/или предложението клиентът получава становище, чрез което Енергийният омбудсман го информира за своите заключения. Становището съдържа:

- данните за подателя и за обекта, снабдяван с електрическа енергия;
- информация за предмета на проверката;
- направените констатации и изводи;
- предприетите действия, включително евентуално дадените задължителни указания и/или препоръки на дружество от групата на Електрохолд;
- друга информация от значение за случая.

4.5. Становището на Енергийния омбудсман е окончателно и не подлежи на оспорване. То може да бъде преразгледано, ако клиентът предостави нови факти, които може съществено да повлияят върху резултатите от проверката. Тези факти трябва да бъдат нови, а не такива, които клиентът е имал възможност да предостави на Енергийния омбудсман заедно с подаването на жалбата, сигнала и/или предложението.

4.6. Енергийният омбудсман изготвя и предоставя на висшия мениджмънт на „Електрохолд България“ ЕООД до тридесет и първи март на всяка година доклад за дейността си, който съдържа:

- информация за постъпилите жалби, сигнали и предложения през предходната календарна година;
- резултатите от приключилите проверки;
- направените предложения и препоръки за подобряване на работата на дружествата от групата на Електрохолд;
- основните проблеми във взаимоотношенията между дружествата от групата на Електрохолд и клиентите, начините и средствата за преодоляването им и подобряване качеството на предоставяните услуги;
- друга информация, която е необходима за представяне на дейността на Енергийния омбудсман.

Докладът е публичен и се публикува на интернет-страницата на „Електрохолд България“ ЕООД.

## V. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

5.1. Навсякъде в текста на тези Правила „дружества от групата на Електрохолд“ включва „Електрохолд България“ ЕООД, „Електроразпределителни мрежи Запад“ АД и „Електрохолд Продажби“ АД.

5.2. Настоящите Правила за статута и дейността на Енергийния омбудсман на Електрохолд са утвърдени от двама управители на „Електрохолд България“ ЕООД.

5.3. Всички изменения и допълнения на тези Правила се извършват по реда на тяхното приемане, като всяко изменение или допълнение влиза в сила от деня на приемането му.