

Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД

І. ПРЕДМЕТ

Чл.1.(1) Настоящите Правила за работа с клиенти на енергийни услуги предоставени от “Веолия Енерджи Варна” ЕАД уреждат:

1. редът и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения от клиентите на енергийни услуги;
 2. формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и клиентите на енергийни услуги получават достъп до тях;
 3. процедура за предоставяне на информация, свързана с потреблението на уязвими клиенти;
 4. преустановяване топлоснабдяването на уязвими клиенти.
- (2) Прилагането на настоящите Правила се основава на следните принципи:
1. равнопоставеност на клиентите;
 2. прозрачност и недопускане на дискриминация при предоставяне на енергийни услуги.

ІІ. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.2.(1) “Веолия Енерджи Варна” ЕАД публикува на интернет страницата си и поставя на видно място в Центъра за обслужване на клиенти следната информация:

1. цена на топлинната енергия;
2. вид и ценоразпис за предлаганите допълнителни услуги (извън обсега на лицензионните дейности);
3. възможностите за плащане;
4. информация за фирмите за дялово разпределение, опериращи на лицензионната територия, включително данни за контакт с тях, както и подробна информация относно уредите по чл.140 ЗЕ, в т.ч: изисквания към тези средства, лицата, които ги доставят както и изрично посочване на срока, в който всички средства - топломери, разпределители и водомери за топла вода следва да са с дистанционен отчет;
5. данни за връзка с “Веолия Енерджи Варна” ЕАД;
6. Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД, на клиенти в град Варна;
7. Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД;

8. информация за клиентите относно условията, начина и реда за подаване на жалби до Веолия Енерджи Варна, съгласно действащите общи условия;

9. информация за клиентите за случаите, когато жалбата следва да се отнесе до компетентните държавни органи и институции, включително за условията, начина и реда на подаване на същата, съгласно действащото законодателство;

10. актуална информация за аварии;

11. информация свързана със защита на личните данни;

12. друга полезна информация, включително актуална информация за текущите търговски отстъпки, прилагане на конкретни фирмени политики, програми, практики и механизми, насочени към групи клиенти.

(2) „Веолия Енерджи Варна” ЕАД предоставя при обаждане на безплатната телефонна линия следната информация:

1. информация за задължения по съответната клиентска партида;

2. справки по съответната клиентска партида;

3. информация за предоставяни цени и услуги;

4. цена на топлинната енергия;

5. допълнителна информация;

6. актуална информация за текущи търговски отстъпки, прилагане на конкретни фирмени политики, текущи проекти, практики и механизми, насочени към групи клиенти, както и информацията относно предоставяните от Дружеството услуги, извън обсега на лицензионните дейности.

(3) „Веолия Енерджи Варна” ЕАД предоставя в центъра за обслужване на клиенти както описаното по ал.1 и ал.2, така и следната допълнителна информация:

1. справки на хартиен носител;

2. консултация със специалист;

3. съгласуване на скица.

III. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

Чл.3.(1) Всички заинтересовани лица могат да подават до Веолия Енерджи Варна жалби, сигнали и предложения във връзка с осъществяваната от Дружеството лицензионна дейност и изпълнението на Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди.

(2) Жалби, сигнали и предложения се подават към центъра за обслужване на клиенти по следните канали:

1. в административната сграда на Дружеството;

2. чрез куриер/поща на обявения адрес за кореспонденция;

3. на национален телефон, посочен на уеб-страницата на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД;

4. по електронен път.

(3) Жалбите, сигналите и предложенията трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да са написани на български език;

2. да е посочено име и адрес/партиден номер на клиента;

3. да е посочено в какво се състои оплакването/искането;

4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако клиентът разполага с такива;

5. да са подписани от клиента или от упълномощен негов представител.

(4) “Веолия Енерджи Варна” ЕАД няма задължения да отговаря на:

1. жалба или предложение, подадени повторно по въпрос, по който Клиентът е получил отговор от Дружеството, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства;

2. анонимни сигнали или жалби;

3. жалби, сигнали и предложения, които не отговарят на изискванията по ал.3.

Чл.4.(1) Всяка постъпила жалба, сигнал и предложение се регистрира в специализирана софтуерна система на Дружеството с пореден входящ номер.

(2) При нередовност на постъпила жалба “Веолия Енерджи Варна” ЕАД уведомява своевременно клиента за констатираната нередовност и дава срок за отстраняването ѝ. При неотстраняване на нередовността на жалбата, същата не се разглежда.

Чл.5.(1) “Веолия Енерджи Варна” ЕАД разглежда и дава становище по постъпилите жалби, сигнали и предложения на клиенти в срок до 30 (тридесет) дни, считано от датата на получаването им или от отстраняване на нередовност по чл.4, ал.2.

(2) “Веолия Енерджи Варна” ЕАД предоставя отговори на отправените жалби, сигнали и предложения във формата, в който са били отправени, с изключение на случаите, в които подателят изрично е упоменато друго.

(3) Документацията относно всички жалби, сигнали и предложения, както и отговорите по тях, се съхранява за период, определен в действащото законодателство.

Чл.6.(1) Когато жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД по подадена жалба, както и в случаите, когато неоснователно не е получил отговор по нея, той може да отнесе спора по жалбата към Комисията по енергийно и водно регулиране (КЕВР);

(2) Жалбата по ал.1 се подава писмено на хартиен носител или по електронен път и трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да е написана на български език;

2. да са посочени имена на жалбоподателя съгласно документ за самоличност, пощенски и/или електронен адрес за кореспонденция, телефон, факс, както и наименованието на топлоснабдителното предприятие, срещу което е жалбата;

3. да е посочено в какво се състои искането;

4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;

5. да е подписана от жалбоподателя.

(3) Към жалбата по ал.1 жалбоподателят прилага отговора на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД или други доказателства, че жалбата му е разгледана от дружеството.

Чл.7.(1) Клиентите имат право да подават жалби, свързани с дяловото разпределение на топлинна енергия, възражения по изравнителните сметки, както и дейността на търговците за дялово разпределение (лицата по чл.139б ЗЕ). Такива жалби се отправят до съответните фирми за дялово разпределение (лицето по чл.139б ЗЕ) на адресите за контакти, предоставени на уеб-страницата или в центъра за работа с клиенти на Веолия Енерджи Варна ЕАД. В случай на неудовлетвореност от отговора, клиентът може да възрази пред Министерство на енергетиката.

(2) Жалбите по ал.1 са извън компетентността на топлопреносното предприятие. В случай, че топлопреносното предприятие получи такава жалба, то я препраща по компетентност на съответната фирма за дялово разпределение, до която е адресирана жалбата.

(3) Отговорът на подадената молба, сигнал, жалба или предложение се изготвя от Търговеца за дялово разпределение и се изпраща до всички заинтересовани страни.

Чл.8.(1) В отговори на постъпили жалби, сигнали и предложения от клиентите, “Веолия Енерджи Варна” ЕАД има право да предписва задължителни действия от страна на клиентите, в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с изпълнението на Закон за енергетиката и Наредба № Е-РД-04-1 от 12.03.2020 г. за топлоснабдяването.

(2) В случай, че клиентът не е уведомил “Веолия Енерджи Варна” ЕАД за промяна на адреса или данните за кореспонденция посочени в заявлението при откриване на партида, счита се, че отговорът, предизвестията и уведомленията са редовно връчени на съществуващия адрес.

IV. ФОРМА НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРАТА, ПО КОЯТО ДОСТАВЧИЦИТЕ И КЛИЕНТИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ ПОЛУЧАВАТ ДОСТЪП ДО ТЯХ

Чл.9.(1) “Веолия Енерджи Варна” ЕАД поддържа и актуализира електронна база данни за всички клиенти на топлинна енергия.

(2) Данните за потребление на клиентите на топлинна енергия на дружеството са:

1. отчетена консумация;
2. разпределена енергия;
3. остойностена енергия;
4. фактурирана енергия;

(3) Достъп до данните за потребление на топлинна енергия, клиентите на енергийни услуги могат да получат чрез:

1. посещение на Центъра за обслужване на клиенти, в административната сграда на дружеството;
2. изпращане на запитване на хартиен носител по куриер/поща;
3. изпращане на запитване по електронен път;
4. ежемесечно получаваната фактура;
5. регистрация и вход в Клиентската платформа;
6. телефонно обаждане.

(4) Данните за потребление на топлинна енергия могат да бъдат предоставени на хартиен носител, в дигитален вариант или устно в следните формати:

1. вербална комуникация;
2. справка;
3. ежемесечна фактура;
4. писмен отговор;
5. констативен протокол;
6. дигитални данни предоставени в онлайн Клиентската платформа.

(5) За описаните формати на данни в чл.9, ал.4, т.1-4, клиентите трябва да се идентифицират с имена, адрес и/или партиден номер.

(6) За формата на данни в чл.9, ал.4, т.5, се прилага процедура за констатиране на данни. Констатирането се извършва от служител на Дружеството посредством специализиран софтуер за въвеждане и съхранение на данни. След установяване на данните и вписването им в системата, констатацията се осъществява чрез двустранно съгласие на клиента и служителя, чрез полагане на подписи върху създадения и отпечатан на място протокол.

(7) За формата на данни в чл.9, ал.4, т.6, клиентите трябва да извършат регистрация на онлайн Клиентската платформа на Дружеството, въвеждайки необходимите идентификационни данни, след което могат да получават информация за потреблението си.

V. ПРОЦЕДУРА ОТНОСИМА КЪМ УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

Чл.10.(1) За предоставяне на информация, свързана с потреблението към уязвими клиенти, “Веолия Енерджи Варна” ЕАД изпълнява стандартната процедура за предоставяне на информация, която важи за всички клиенти на топлинна енергия.

Чл.11.(1) Клиенти на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД, които желаят да се възползват от разпоредбите, предвидени в тази глава от Правилата, следва да представят в Дружеството официален удостоверяващ документ, издаден от компетентна държавна институция, който доказва статута им на уязвими клиенти и се отнася за предстоящ или текущ отоплителен сезон.

(2) “Веолия Енерджи Варна” ЕАД има право да направи насрещна проверка пред институцията, издала удостоверителния документ по ал. 1.

(3) В случай че предоставения от Клиента удостоверителен документ не отговаря на изискванията на ал. 1 или при проверката по ал. 2 се установи несъответствие, “Веолия Енерджи Варна” ЕАД има право да откаже предоставянето на услугите.

(4) Клиенти на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат еднократно в рамките на една календарна година безплатна справка за потреблението си за изминал период от време, но за не повече от 36 (тридесет и шест) месеца назад от датата на подаване на искането от клиента.

(5) Клиенти на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия.

(6) В случай че между “Веолия Енерджи Варна” ЕАД и клиента е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подпишат споразумителен протокол за това, “Веолия Енерджи Варна” ЕАД няма право да прекъсне продажбата на топлинна енергия за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на клиента. Договарянето на разсрочено плащане не освобождава клиента от задължението да плаща текущите си задължения.

Чл.12.(1) “Веолия Енерджи Варна” ЕАД има право да спре топлоснабдяването след писмено предупреждение, когато клиентът с доказан статут на „уязвим клиент” не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия повече от два месеца след определения срок за плащане и не се е възползвал от възможността за разсрочено плащане.

(2) Възстановяване на спряно топлоснабдяване за отопление и/или горещо водоснабдяване в случаите по ал.1 се извършва от „Веолия Енерджи Варна” ЕАД по писмено искане на клиента в срок до 2 (два) работни дни след заплащане на дължимите суми.

VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.13.(1) Тези правила са разработени в съответствие с чл. 38в от ЗЕ и чл. 14 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.

Чл.14.(1) Правилата могат да бъдат изменяни и допълвани по предложение на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД.

(2) Всяко изменение и допълнение на настоящите Правила се публикува на интернет страницата на „Веолия Енерджи Варна” ЕАД.