

# ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА АРЕСЕНЕРДЖИ ЕООД

## 1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. ДЕФИНИЦИИ

- 1.1.1. Всички термини използвани в настоящите Правила имат значението дадено им от ЗАКОНА ЗА ЕНЕРГЕТИКАТА и свързаните с него нормативни актове, доколкото друго не е предвидено изрично или не следва от текста и разумното тълкуване на Правилата.
- 1.1.2. **„АресЕнерджи“** означава АресЕнерджи ЕООД, еднолично дружество с ограничена отговорност, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията под ЕИК 204689089 с адрес на управление: гр. Варна 9000, район р-н Одесос, ул. “Цар Симеон I“ №25, ет. 7
- 1.1.3. **„ЗЕ“** означава действащия Закон за енергетиката
- 1.1.4. **„Комисията“** означава *Комисия за енергийно и водно регулиране* - независим специализиран държавен орган, който осъществява регулирането на дейностите в енергетиката.
- 1.1.5. **„Правила“** означава настоящите Правила за работа с потребители.
- 1.1.6. **„Потребител“** означава потребител на електрическа енергия за битови или стопански нужди, който има сключен договор с АресЕнерджи за покупко–продажба на електрическа енергия или договор за комбинирани услуги.
- 1.1.7. **„Управител“** означава лицето или лицата, имащи право да управляват и представляват АресЕнерджи съгласно съответните вписвания в Търговския регистър.

### 1.2. ЦЕЛИ

Целта на тези Правила е да:

- 1.2.1. предостави информация за специализираното звено на АресЕнерджи за работа с Потребители;
- 1.2.2. определи условията, реда и сроковете за подаване, обработка, разглеждане и отговор на жалби, сигнали и предложения от Потребители.

### 1.3. ПРИНЦИПИ

- 1.3.1. Настоящите Правила се основават на принципа на равнопоставеност и недопускане на дискриминация на различните категории или отделни Потребители при тяхното обслужване.

1.3.2. При несъответствие между разпоредби на индивидуалния договор с Потребител или приложими към него общи условия и тези Правила, предимство имат разпоредбите на индивидуалния договор с Потребителя, съответно приложимите Общи условия.

1.3.3. Настоящите Правила са изготвени на база на и следват действащото законодателство на Република България. В случай на несъответствие на Правилата с приложими императивни норми, предимство имат последните.

## **2. ИНФОРМАЦИЯ ЗА СПЕЦИАЛИЗИРАНОТО ЗВЕНО ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ**

**2.1.** Адреси и кореспонденция:

**Централен офис** с адрес: 9000 Варна, ул. „Цар Симеон I“ №25, ет.7;

**Клиентски центрове** в страната с адреси, контакти може да откриете на интернет страницата на дружеството: <https://www.aresenergy.bg>

**2.2.** E-mail: [customers@aresenergy.bg](mailto:customers@aresenergy.bg)

**2.3.** Телефони: +359 (052) 920-920

**2.4.** Факс: +359 (052) 630-544

**2.5.** Работно време: понеделник-петък, 08:30 – 17:30

## **3. УСЛОВИЯТА, РЕДА И СРОКОВЕ ЗА ПОДАВАНЕ, ОБРАБОТКА, РАЗГЛЕЖДАНЕ, И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **3.1. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

3.1.1. Всеки Потребител има право да подава жалби, сигнали и предложения до АресЕнерджи във връзка с или по повод сключване, изпълнение или прекратяване на договор(и) за доставка на електрическа енергия между АресЕнерджи и съответния Потребител.

3.1.2. Жалба, сигнал или предложение може да бъде подадена от Потребителя по един от следните начини:

- писмено във всеки от офисите на АресЕнерджи;
- с препоръчана поща с обратна разписка;
- на посочения в чл. 2.2. и чл. 2.4. e-mail или факс;
- в извънредни спешни случаи, на посочения в чл. 2.3. телефон.

3.1.3. Всяка подадена жалба, сигнал или предложение следва да има следното минимално съдържание:

- три имена или фирма на Потребителя;

- адрес, e-mail и телефон за връзка;
- изложение на жалбата, сигнала или предложението и съответните искания на Потребителя;
- копия на всички свързани с жалбата, сигнала или предложението документи (ако Потребителят разполага с тях);
- подпис на Потребителя, а в случаите когато Потребителят е юридическо лице, три имена и подпис на лице, което има право да го представлява пред трети лица.

3.1.4. В случай че част от информацията в жалбата, сигнала или предложението има поверителен характер, подателят е длъжен изрично да посочи това обстоятелство.

3.1.5. Постъпилите жалби, сигнали и предложения се регистрират в електронен Регистър в деловодството на АресЕнерджи.

3.1.6. За жалби, сигнали или предложения подадени по телефона, съответният отговорен служител на АресЕнерджи в срок от 3 работни дни съставя писмен протокол, който се изпраща на Потребителя. При несъгласие с фактите и обстоятелствата, отразени в протокола, Потребителят следва да направи възражение в срок от 24 часа от неговото получаване, като в противен случай протоколът се счита за одобрен.

3.1.7. Потребителят е длъжен да изиска и съхранява талон с входящия номер и дата на постъпване на жалбата, сигнала или предложението в деловодството на АресЕнерджи. В случай на спор, жалбата, сигналът или предложението се считат подадени на датата, отразена в електронният регистър на Дружеството по т.3.1.5. и връчения на Потребителя Вх. номер.

3.1.8. АресЕнерджи не е длъжно да обработва и разглежда анонимни жалби, сигнали и предложения.

### **3.2. ПЪРВОНАЧАЛНА ОБРАБОТКА И ДЕЙСТВИЯ ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

3.2.1. За цялостната работа на АресЕнерджи с Потребителите по отношение на постъпилите жалби, сигнали и предложения отговаря Управителят на дружеството.

3.2.2. Управителят, с вътрешна заповед или по друг подходящ начин, определя един или повече отговорни служители, които да обработват, разглеждат и подготвят отговори на конкретните жалби, сигнали и предложения.

3.2.3. При необходимост или постъпило искане, отговорният служител разяснява на подателя на жалбата, сигнала или предложението, неговите права и задължения, в съответствие с действащото законодателство и тези Правила.

3.2.4. При първоначалната обработка на документите, отговорният служител определя характера на подадения документ – дали представлява жалба по смисъла на чл. 22 от ЗЕ, друг вид оплакване, сигнал или предложение и вписва това обстоятелство в книгата по т.3.1.5.

### **3.3. РАЗГЛЕЖДАНЕ ПО СЪЩЕСТВО**

#### **3.3.1. Разглеждане на жалби**

Отговорният служител събира, обобщава и анализира цялата необходима информация за изясняване на обстоятелствата по подадената жалба. При необходимост, той може да привлече други служители на АресЕнерджи или да поиска становище от трети лица-специалисти в съответната област. За извършена проверка на място или проведена среща с Потребител се съставя констативен протокол, който се подписва от отговорния служител и останалите присъстващи лица. След приключване на производството, отговорният служител изготвя проект на отговор и го представя на Управителя.

#### **3.3.2. Разглеждане на сигнали и предложения**

По подаден сигнал се извършва проверка в 10 дневен срок, а при спешни случаи – незабавно. Резултатите от проверката се обобщават в констативен протокол и се отбелязват мерки за действие (ако е необходимо). Протоколът се подписва от отговорния служител и останалите присъстващи лица и се представя на Управителя, заедно с проект на отговор до Потребителя. Предложенията на Потребителите се оценяват по отношение на тяхната законосъобразност, приложимост и ефект.

3.3.3. При необходимост, Управителят може да върне преписка по жалба, сигнал или предложение за допълнително проучване, в рамките на сроковете за отговор по тези Правила и действащото законодателство

3.3.4. Подателят на жалбата, сигнала или предложението е длъжен да съдейства на отговорния служител за изясняване на фактите и обстоятелствата по конкретния случай.

3.3.5. Ако в хода на производството се установи, че разглеждането на съответния въпрос не е от компетенцията на АресЕнерджи, постъпилите документи се връщат

на подателя с указания за компетентното лице/орган, към който следва да отнесе своята жалба, сигнал или предложение.

### **3.4. СРОКОВЕ ЗА ПРОИЗНАСЯНЕ И ОТГОВОР**

- 3.4.1. Ако бъде констатирано, че подаденият документ представлява жалба по смисъла на чл. 22 от ЗЕ, отговорният служител, със съдействието на Управителя, изготвя становище по жалбата и го изпраща, заедно с цялата преписка в Комисията, в 3-дневен срок от получаването на жалбата, съгласно изискването на чл. 98, ал. 3 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката.
- 3.4.2. Извън случаите по т. 3.4.1. или в допълнение на предвидените в него действия, отговорният служител изготвя проект на отговор до Потребителя и го представя на Управителя в срок от 14 календарни дни от регистриране на съответната жалба, сигнал или предложение.
- 3.4.3. Срокът за окончателно произнасяне по подадена жалба, сигнал или предложение е 20 календарни дни. В случаи на фактическа или правна сложност, този срок може да бъде удължен с нови 20 календарни дни, за което Потребителят се уведомява своевременно.
- 3.4.4. По жалби или сигнали, свързани със сигурността на снабдяването с електрическа енергия, аварийни ситуации или други въпроси изискващи спешна намеса, АресЕнерджи следва да вземе отношение в най-кратък възможен срок.
- 3.4.5. АресЕнерджи уведомява подателя на жалбата, сигнала или предложението за резултата от извършената проверка с писмен отговор в 3 дневен срок от приключване на производството.

### **3.5. СЪДЪРЖАНИЕ НА ОТГОВОРА**

- 3.5.1. Всеки отговор на жалба, сигнал или предложение се изготвя в писмена форма и съдържа:
- информация за подателя и входящия номер на преписката, по която е изготвен отговорът;
  - кратко изложение на фактите и приложимите към случая нормативни актове;
  - становище по съществуването на жалбата, сигнала или предложението.
- 3.5.2. Отговорът се подписва от Управителя на АресЕнерджи или изрично упълномощено от него лице.

3.5.3. В случай, че в резултат на подадена жалба, сигнал или предложение бъдат констатирани нарушения или неточности в работата на АресЕнерджи, дружеството предприема мерки за тяхното отстраняване, като информация за това се включва в отговора до Потребителя.

### **3.6. КОМУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

3.6.1. Всички отговори и други съобщения до Потребител се изпращат по пощата с обратна разписка на посочения от Потребителя адрес. В случай, че Потребителят е посочил e-mail, отговорите и останалите съобщения се изпращат и до съответния e-mail.

3.6.2. Когато развитието на производството по настоящите Правила води до засягане права на други Потребители, те се уведомяват за това писмено, като им се дава възможност да представят свое становище по съответните въпроси.

3.6.3. Документацията относно всички жалби, молби и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период най-малко пет години от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок съгласно действащото законодателство.

### **3.7. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА МЕРКИТЕ И РЕШЕНИЯТА**

Мерките и решението, включени в отговорите до Потребителите се изпълнява в 30 дневен срок от датата на тяхното приемане. При необходимост от удължаване на срока за изпълнение, Потребителят се уведомява за този факт и причините, изискващи удължаването на срока.

## **4. РАЗНИ**

### **4.1. ПРОМЯНА В СЪЩЕСТВУВАЩИ ДОГОВОРИ**

Кореспонденцията разменена между АресЕнерджи и Потребител в резултат на процедурите по настоящите правила не представлява и не следва да се тълкува като изменение на съществуващи договорни отношения или създаване на нови такива. В случай, че в резултат на такава кореспонденция се установи нужда от промени в съществуващи договори, това следва да бъде направено с изрично допълнително споразумение (анекс) подписан между АресЕнерджи и съответния Потребител.

### **4.2. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

В случай, че Потребител не е доволен от получен съгласно настоящите Правила отговор, той може да поиска провеждането на допълнителни директни преговори с

ръководството на АресЕнерджи, както и да отнесе спора пред компетентен регулаторен, арбитражен или съдебен органи, съобразно разпоредбите на Българското законодателство и подписаните договори.

Настоящите Правила са приети и подписани от Управителя на АресЕнерджи и влизат в сила след тяхното одобряване от Комисията и издаване на лицензия за търговия с електрическа енергия.

*Приложение № 1: Образец на Регистър на жалби, сигнали и предложения*

*Приложение № 2: Образец на талон за постъпила жалба, сигнал или предложение*

**Приложение 1**

**Регистър на жалби, сигнали и предложения от Потребители**

<b>Вх. №</b>	<b>Дата на постъпване</b>	<b>Вид документ жалба/сигнал/ предложение др.</b>	<b>Дата на одобряване на отговора</b>	<b>Дата на връчване на отговора на подателя</b>	<b>Забележки</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>



**Приложение 2**

**Образец на талон за постъпила жалба, сигнал или предложение**

**Вх. № \_\_\_\_\_/дата: \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_  
**Име и фамилия на служителя, приел жалбата сигнала или предложението**

**Подпис на служителя и печат: \_\_\_\_\_**