



**ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ**

**НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ**

**НА**

**„БАЛКАН“ АД**

---

---

**В сила от 15.12.2023 г.**

---



## СЪДЪРЖАНИЕ

Раздел I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
1. Цел и обхват .....	3
2. Основания .....	4
3. Дефиниции .....	4
Раздел II. СПЕЦИАЛИЗИРАНО ЗВЕНО ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ .....	4
Раздел III. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА МОЛБИ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ .....	5
Раздел IV. РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИ МОЛБИ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ .....	5
Раздел VI. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ .....	6
РАЗДЕЛ VII ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ .....	6



## Раздел I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1. Цел и обхват

**Чл. 1.** Целта на настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги е да определи:

1. Процедурите за работа с Потребителите на енергийни услуги (Клиенти);
2. Условието и реда за подаване на жалби, сигнали и предложения;
3. Срокове за разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения.

**Чл. 2.** Настоящият документ съдържа общи правила за работа с Потребителите на енергийни услуги на „БАЛКАН“ АД при упражняване на дейността разпределение на електрическа енергия в затворена разпределителна мрежа на Индустриален парк Балкан, гр. Ловеч.

**Чл. 3.** Отношенията между „БАЛКАН“ АД и всеки един от Потребителите се уреждат въз основата на отделен писмен договор, сключен между страните.

**Чл. 4.** За мрежовите услуги по достъп и пренос на електрическа енергия и за другите услуги, предоставени от „БАЛКАН“ АД дружеството издава на Потребителите фактури в съответствие с изискванията на Закона за енергетиката, наредбата по чл. 60 от Закона за енергетиката, Закона за счетоводството, Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове, условията на индивидуалния договор и Общите условия, когато такива са приложими.

**Чл. 5.** Обработването и предоставянето трети лица на предоставените от Потребителите лични данни, необходими за изпълнение на задълженията по сключените сделки, се осъществява при прилагане на Политиката за поверителност и защита на личните данни на „БАЛКАН“ АД, публикувана на интернет страницата на дружеството и в съответствие със Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета, приет на 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и свободното им движение.

**Чл. 6.** „БАЛКАН“ АД спазва следните принципи при обслужване на своите клиенти:

- равнопоставеност и недискриминация;
- изпълнение на поетите ангажименти;
- високо качество на обслужване;
- прозрачна и последователна комуникация;
- сътрудничество и съдействие;
- конфиденциалност.



## 2. Основания

**Чл. 7.** Настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги се приемат на основание и в съответствие със:

1. Закона за енергетиката;
2. Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.

## 3. Дефиниции

**Чл. 8.** При прилагане и тълкуване на настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „БАЛКАН“ АД, използваните термини и изрази ще имат следното значение:

- **„БАЛКАН“ АД** е търговско дружество, вписано в Търговския регистър и регистъра на ЮЛНЦ с ЕИК: 820194079, със седалище и адрес на управление: гр. Ловеч, п.к. 5500, бул. „Мизия“ № 1, осъществяващо дейността „разпределение на електрическа енергия в затворена разпределителна мрежа на Индустриален парк Балкан, гр. Ловеч“ по силата на издадена Лицензия № Л-695-7А от 07.07.2023 г. на КЕВР. Посоченият адрес следва да се използва и за кореспонденция на Потребителите на „БАЛКАН“ АД. „БАЛКАН“ АД е лице, регистрирано по Закона за данък върху добавената стойност.
- **„КЕВР“** - Комисия за енергийно и водно регулиране;
- **„ЗЕ“** - Закон за енергетиката, обн. в Държавен вестник бр. 107/09.12.2003 г., последно изм. и доп. в ДВ бр. 11 от 02.02.2023 г.;
- **„Наредбата“** - Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, обн. в Държавен вестник бр. 33/05.04.2013 г., последно изм. и доп. в ДВ бр. 18 от 24.02.2023 г.;
- **„Потребител“** - всеки краен клиент, сключил с „БАЛКАН“ АД договор за достъп и пренос на електрическа енергия през затворена разпределителна мрежа на Индустриален парк Балкан, гр. Ловеч;
- **„Правила“** — настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „БАЛКАН“ АД.

## Раздел II. СПЕЦИАЛИЗИРАНО ЗВЕНО ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

**Чл. 9.** „БАЛКАН“ АД създава специализирано звено за работа с Потребителите в рамките на организационната си структура.

**Чл. 10.** Специализираното звено за работа с Потребителите поддържа център за работа с Потребителите, където те могат да подават всички документи, свързани с мрежовите услуги по достъп и пренос на електрическа енергия, да им се предоставя информация относно условията на договорите, както и за предявяване на претенции по тях, за подаване на жалби и запитвания.

**Чл. 11. (1)** Специализираното звено за работа с Потребителите, както и центъра за работа с Потребителите са разположени в офиса на „БАЛКАН“ АД, находящ се на адрес: гр. Ловеч, п.к. 5500, бул. „Мизия“ № 1.

**(2)** Работното време с Потребители на центъра за работа с Потребителите е всеки делничен ден от 08:30 до 12.00 часа и от 13.00 до 17.30 часа.



(3) Потребителите могат да подават информация и по електронен път на следния имейл адрес: [zerm@balkan.bg](mailto:zerm@balkan.bg).

**Чл. 12.** Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с „БАЛКАН“ АД е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството.

### **Раздел III. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА МОЛБИ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 13.** Потребителите имат право да подават молби, жалби, сигнали или предложения и да получават отговори на тях в определените от действащото законодателство и настоящите Правила форми и срокове.

**Чл. 14.** Упражнявайки правото си по предходния член, Потребителите подават в писмен вид молби, жалби, сигнали или предложения до „БАЛКАН“ АД, изпратени по пощата, по електронната поща на дружеството или предадени лично на адреса на центъра за работа с Потребителите.

**Чл. 15.** Всяка постъпила молба, жалба, сигнал или предложение се регистрира под входящ номер в специален за целта Входящ регистър, воден от „БАЛКАН“ АД, като се записва датата на постъпване, подател и кратко описание на предмета.

**Чл. 16.** Документацията относно всички жалби, молби, сигнали и предложения, както и отговорите по тях се съхраняват съгласно действащото законодателство.

**Чл. 17.** При поискване, всеки подател на молба, жалба, сигнал или предложение, получава от деловодството на дружеството талон или информация с вписан в него входящ номер на подадения документ.

### **Раздел IV. РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИ МОЛБИ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 18. (1)** По заведени в деловодството на „БАЛКАН“ АД молба, жалба, сигнал или предложение дружеството изготвя мотивиран писмен отговор в 30-дневен срок от датата на тяхното регистриране, в който срок отговорът се изпраща по пощата с обратна разписка на посочения от подателя адрес за сметка на „БАЛКАН“ АД.

**(2)** В случай че Потребителят не е посочил адрес за кореспонденция, мотивираният писмен отговор на „БАЛКАН“ АД се изпраща по пощата с обратна разписка на адрес за кореспонденция на Потребителя, регистриран в клиентската база данни на дружеството, за сметка на „БАЛКАН“ АД, или на имейл адрес за кореспонденция на Потребителя, регистриран в клиентската база данни на „БАЛКАН“ АД...

**Чл. 19. (1)** Сигнали, жалби и молби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.



(2) Сигналите, жалбите и молбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

(3) На сигнали, жалби и молби по въпроси, на които е отговорено по ал. 2, но съдържащи нови обстоятелства, се отговаря само на новите обстоятелства.

**Чл. 20.** В случай че при разглеждане на съответния случай се установи, че въпросът не е от компетенциите на „БАЛКАН“ АД, дружеството връща отговор към Потребителя в срок от 15 (петнадесет) дни с указание за компетентен орган или дружество, към които следва да се отнесе жалбата, сигнала или предложението.

**Чл. 21.** Когато полученият отговор не удовлетворява Потребителя, той има право да подаде жалба до Комисията за енергийно и водно регулиране.

**Чл. 22.** „БАЛКАН“ АД не отговаря на жалби, сигнали и предложения, когато са отправени анонимно или са подадени от различно от представляващото лице съгласно сключения индивидуален договор или упълномощен негов представител.

## **Раздел VI. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

**Чл. 23.** При възникване на спорове с Потребители „БАЛКАН“ АД използва пътя на преговорите, както и всички алтернативни начини и способности, допустими от закона, за разрешаване на възникналите спорове, в това число двустранни срещи, телефонни разговори и специални производства пред Комисията за енергийно и водно регулиране, съгласно техните правила, за доброволно уреждане на спорове.

**Чл. 24.** В случаите когато спорът не може да бъде решен по пътя на преговорите и взаимното съгласие, той се отнася за решаване пред компетентен държавен орган, като се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство, относими към възникналия спор.

## **РАЗДЕЛ VII ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ**

**Чл. 25.** Настоящите Правила са одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране с решение № ОУ-16/10.11.2023 г.

**Чл. 26.** В случай на промени в нормативната и регулаторна рамка, разпоредбите на тези Правила, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

**Чл. 27.** „БАЛКАН“ АД публикува актуална версия на настоящите Правила на своята интернет страница.