

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ НА НЕК ЕАД В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДОСТАВЧИК ОТ ПОСЛЕДНА ИНСТАНЦИЯ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Тези Правила за работа с потребители на енергийни услуги (ПРПЕУ) са изготвени съгласно изискванията на чл. 15 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката (ДВ бр. 33/ 05.04.2013 год.) и са неразделна част от Общите условия за доставка с електрическа енергия от Доставчик от последна инстанция (ДПИ).
2. Навсякъде в текстовете на настоящите ПРПЕУ, НЕК ЕАД се нарича за краткост Доставчик от последна инстанция (ДПИ).
3. С настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги се уреждат:
 - 3.1. Реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения.
 - 3.2. Формата на данните за потреблението и процедурата, по която потребителите получават достъп до тях.
 - 3.3. Преустановяване на снабдяването с електрическа енергия.

II. РЕД И СРОКОВЕТЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. Потребителите имат право да подават молби, жалби, сигнали или предложения и да получават отговори на тях в определените от действащото законодателство и настоящите Правила срокове.
 - 1.1. Ползвайки се от правото си по т. 1, потребителите подават в писмен вид молби, жалби, сигнали и предложения до ДПИ, изпратени по пощата на обявения адрес за кореспонденция на дружеството, електронен адрес, адресирани до представляващия дружеството на ДПИ.
 - 1.2. Всяка постъпила молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в специалната деловодна система на ДПИ.
 - 1.3. Документацията относно всички жалби, молби и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период, определен в действащото законодателство.
 - 1.4. При поискване, всеки подател на молба, жалба, сигнал и предложение, получава от деловодството на дружеството при поискване талон с вписан в него входящ номер на подадения документ.

2. Разглеждане на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения

- 2.1. За цялостната дейност на ДПИ с потребителите по отношение на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения отговаря Изпълнителния директор на дружеството.
- 2.2. Изпълнителният директор определя пряк изпълнител за проучване и проверка на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения, тяхното придвижване с изготвяне на становище и предложение за решение до Изпълнителния директор, както и изпращане на отговори до подателите им.
- 2.3. При постъпване на молби, жалби, сигнали и предложения, прекият изпълнител разяснява на подателя неговите права и задължения, в съответствие с действащото законодателство.
- 2.4. Подателят на молба, жалба, сигнал и предложение е длъжен да съдейства на прекия изпълнител и да му предостави за изясняване на фактите и обстоятелства всички необходими документи и сведения в тази връзка.
- 2.5. По всеки конкретен сигнал, молба, жалба, и предложение, прекия изпълнител изготвя писмено становище с предложение до Изпълнителния директор в срок до 10 работни дни от датата на регистрацията на вноса от потребителя документ. Изпълнителният директор може да върне становището за допълнителна информация.
- 2.6. Решение по подадена постъпили молба, жалба, сигнал и предложение взема Изпълнителният директор на дружеството или Съветът на директорите на дружеството. Решението е писмено и се мотивира.

3. Кореспонденция

- 3.1. Отговор на заведена в деловодството на ДПИ молба, жалба, сигнал и предложение се изготвя в писмен вид и се изпраща по пощата на посочения от подателя адрес.
- 3.2. Право на подпис под официална кореспонденция на ДПИ до потребителя има Изпълнителният директор, или упълномощен с изрична негова заповед служител.

4. Срокове за отговор

- 4.1. Сроктът, в който ДПИ е длъжен да отговори писмено на заведени в деловодството му молби, жалби, сигнали и предложения, е до 30 календарни

дни от датата на регистрирането им. При необходимост от по-дълъг срок за решаване, изпълнителният директор уведомява писмено вносителя.

- 4.2. Когато уважи молба, жалба, сигнал и предложение, Изпълнителният директор на дружеството взема незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, за което уведомява писмено подателя.
- 4.3. Решението се изпълнява в едномесечен срок от датата на вземането му или в предвидените в ОУ срокове. При необходимост от удължаване на срока, се изпраща писмено съобщение до подателя.
- 4.4. В писмени отговори на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения от потребителите, ДПИ има право да предписва задължителни действия от страна на потребителите, в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с безопасното и безаварийно функциониране на електрическите инсталации, съоръжения и уреди.

III. ФОРМАТ НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРАТА, ПО КОЯТО ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПОЛУЧАВАТ ДОСТЪП ДО ТЯХ.

1. ДПИ създава и поддържа информационна база данни относно всички потребители, на които доставя електрическа енергия по Общи условия, включваща:
 - данни за средствата за измерване на консумирана електрическа енергия;
 - показания на средствата за търговско измерване и товаров профил;
 - еднолинейни схеми;
 - суми за доставена електрическа енергия и други услуги.
2. Процедура за получаване на достъп до данните за потреблението;
 - Подаване на заявление за достъп до информационната система на "НЕК" ЕАД (SBE Web);
 - Създаване на потребителски профил;
 - Информацията може да бъде предоставена предоставена на потребителите и по телефон, факс или E-mail.
 - Когато искането за получаване на съответната информация е в писмена форма, то се подава в деловодството на НЕК ЕАД.

IV. ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ НА СНАБДЯВАНЕТО С ЕЕ

1. В случай, че потребителят не плати в договорения срок използваната електрическа енергия, ДПИ изпраща писмено предупреждение до Оператора с искане за преустановяване на снабдяването с електрическа енергия.

Настоящите Правила за работа с потребителите се издават на основание и в съответствие със задълженията на НЕК ЕАД по издадената от ДКЕВР Лицензия № Л-408-17/ 01.07.2013 год. за дейността „доставка на електрическа енергия от последна инстанция”.