

## Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „ГЕН-И, търговия и продажба на електрическа енергия“ д.о.о.

### Раздел първи „Общи положения“

**Чл. 1 (1)** Правилата за работа с потребители на енергийни услуги на „ГЕН-И, търговия и продажба на електрическа енергия“ д.о.о. (Правилата) уреждат процедурите за работа с потребители, сключване, промяна и прекратяване на договорите за продажба на природен газ, реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби и предложения, както и информацията, която се предоставя на клиентите от Дружеството.

(2) Дружеството е „ГЕН-И, търговия и продажба на електрическа енергия“ д.о.о., със седалище и адрес на управление ул. Върбина № 17, 8270 Кръшко, Република Словения, с регистрационен номер от Търговския регистър на Република Словения № 1587714000, притежаващо лицензия № Л-585-15 от 22.12.2021 г. за дейността „търговия с природен газ“ на територията на Република България за срок от 10 (десет) години.

**Чл. 2 (1)** „ГЕН-И, търговия и продажба на електрическа енергия“ д.о.о., в качеството си на търговец на природен газ, сключва сделки за продажба на природен газ на клиенти на свободния пазар.

(2) При обслужването на клиенти, Дружеството спазва следните принципи:

1. равен достъп до предоставяните услуги;
2. честна и открита комуникация;
3. зачитане на желанията на клиентите;
4. информираност на клиентите;
5. стандартизиране на процесите с цел осигуряване на постоянно високо качество на обслужването и висока удовлетвореност на клиентите;
6. клиентска удовлетвореност;
7. постоянно подобрене на процесите и внедряване на добри практики;
8. конфиденциалност.

### Раздел втори „Търговия с природен газ“

**Чл. 3 (1)** Дружеството осъществява дейността търговия с природен газ в съответствие с разпоредбите на българското законодателство, и по-специално на Закона за енергетиката (ЗЕ, обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г.), Правилата за търговия с природен газ (обн. ДВ, бр. 59 от 2015 г.), Правила за балансиране на пазара на природен газ (обн. ДВ, бр. 99 от 2016 г.) и Правила за предоставяне на достъп до газопреносните и/или газоразпределителните мрежи и за достъп до съоръженията за съхранение на природен газ (обн. ДВ, бр. 36 от 2013 г.).

(2) При работа с клиенти, дружеството разработва и прилага процедури, които отговарят на развитието на пазарния модел и на нормативната рамка.

(3) Дружеството разработва и използва стандартизирани формуляри и бланки при работата с клиенти.

**Чл. 4** Дружеството сключва сделки с клиенти по свободно договорени цени. За сделките между „ГЕН-И, търговия и продажба на електрическа енергия“ д.о.о. и клиентите задължително се сключва писмен договор.

**Чл. 5** Предметът на сделките може да бъде, но без да се ограничава до:

1. покупко-продажба на природен газ,
2. отговорност за балансиране,
3. допълнителни услуги, свързани с предоставянето на пренос на природен газ и достъп до газопреносните или газоразпределителните мрежи от клиенти чрез дружеството.

**Чл. 6 (1)** Дружеството има специализирано звено за работа с клиенти в структурата си.

(2) Дружеството осигурява център за работа с клиенти, където те могат да подават всички документи, свързани с доставките на природен газ, да им се предоставя информацията относно условията на договорите, както и за предявяване на претенции по тях, за подаване на жалби и запитвания. Дружеството не е задължено за отговаряне на запитвания за оферти.

(3) Центърът за работа с клиенти е офисът на местното дружество, намиращ се на адрес бул. България, ж.к. Бокар офис сграда 19 С/D, София 1404. Работното време за работа с клиенти е от понеделник до петък между 09:00 -17:00 часа. Електронен адрес: [info@gen-i.si](mailto:info@gen-i.si), тел: +359 2 850 41 19

**Чл. 7** Дружеството създава и поддържа информационна база данни за всички сключени договори с клиенти.

**Чл. 8** Дружеството създава и поддържа регистър относно:

1. подадени жалби, сигнали и предложения на клиенти;
2. отговорите на подадените жалби, заявления и предложения.

**Чл. 9** За продадения природен газ/предоставените услуги, Дружеството издава фактури на клиентите в съответствие с изискванията на Закона за счетоводството и Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове и договора между страните.

### **Раздел трети „Обмен на информация с клиенти“**

**Чл. 10** Дружеството поддържа на своята интернет страница актуална информацията относно работата си с клиенти, включително адрес, телефон и електронна поща за контакти.

**Чл. 11** Информацията, която Дружеството обменя с клиентите във връзка с уреждането на детайли по сключването/прекратяването на сделки, е в писмен вид.

**Чл. 12** Освен в случаите, когато това се изисква по закон, Клиентът и Дружеството се споразумяват, че цялата поверителна информация, разкрита от която и да е от страните, ще остане поверителна и няма да бъде разкривана на трети страни, освен ако това не е изрично договорено със съответната страна и освен или докато такова разкриване не се изисква по закон или приложим регламент.

**Чл. 13 (1)** Преди сключването на договор (за покупко-продажба на природен газ или друг договор), клиентите представят на Дружеството следната информация:

1. обща информация: фирма на клиента, седалище и адрес, лице (лица) за контакт, телефон, електронна поща, ЕИК, ЕИС код, данни относно банковите сметки;
2. информацията относно потреблението на природен газ: количества природен газ (в МВтч),

консумиран от клиента за последните 3 пълни календарни месеца; техническа информация относно обектите на клиента;

3. друга информация, поискана от Дружеството, която е необходима с оглед изпълнението на сключените сделки с природен газ по свободно договорени цени и тяхното съответствие с изискванията на Правилата за търговия с природен газ;
4. удостоверение за предоставен достъп до мрежата, издадено от съответния оператор.

(2) За целите на установяването на параметрите на сделките с всеки клиент, Дружеството използва и общодостъпни източници на информация - Търговски регистър, публикации в пресата и други.

(3) Клиентите следва писмено да уведомят Дружеството за всяка промяна в декларираните съгласно ал. 1 данни в четиринадесет дневен срок от нейното настъпване, както и да представят на дружеството документ, удостоверяващ настъпването на съответната промяна.

**Чл. 14** След сключването на договора за покупко-продажба на природен газ, клиентът своевременно предоставя на Дружеството информацията, необходима за известяване на сделките при оператора на газопреносната система/останалите участници, съгласно Правилата за търговия с природен газ.

**Чл. 15** (1) Дружеството своевременно уведомява клиента за значими промени в регулаторната рамка, които биха могли да имат въздействие върху дейността на клиента във връзка с участието му на свободния пазар на природен газ.

(2) Всеки клиент има право да получава от Дружеството най-малко следната информация, съгласно приложимото законодателство: данни за собственото потребление на потребителя; приложими цени за доставка на природен газ от Дружеството; информация за смяна на доставчика.

#### **Раздел четвърти „Ред и срокове за подаване, разглеждане, проверка и отговор на жалби, сигнали и предложения“**

**Чл. 16** (1) Жалбите, сигналите и предложенията се подават от клиентите в писмен вид на адреса, и/или електронната поща на Дружеството.

(2) Жалбите, сигналите и предложенията се завеждат в регистъра по чл. 8 срещу входящ номер.

**Чл. 17** (1) При подаване на жалба, сигнал или предложение клиентът посочва своето име (фирма), седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, телефон, електронна поща и лице за контакт.

(2) Подаваните от клиента жалби, сигнали и предложения трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да са написани на български език;
2. да са посочени името и адресът на подателя, телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт във връзка с конкретния случай, посочен в жалбата, сигнала или предложението;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
5. да са подписани от подателя или негов упълномощен представител.

(3) Дружеството има право да изисква допълнителна информация относно отделните случаи, както и да извършва проверки и констатации на място.

**Чл. 18** (1) Отговорът се изпраща до подателя в писмен вид след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай.

(2) Сроктът за отговор на жалба, сигнал или предложение на клиент е 30 (тридесет) дни.

(3) Когато жалбата е основателна, Дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от срока по ал. 2.

(4) В случай че жалбата не бъде уважена, Дружеството посочва мотиви за това в писмения отговор до подателя.

(5) Когато решението по дадена жалба касае и други клиенти, дружеството ги уведомява писмено за това.

**Чл. 19** В случай на несъгласие с отговора на Дружеството, клиентът има право да подаде жалба до КЕВР в съответствие със ЗЕ. Жалбата се подава чрез Дружеството, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 7 (седем) дневен срок.

**Чл. 20** Дружеството съхранява преписките по жалби, сигнали и предложения в срок съгласно действащото законодателство. Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на жалба, при поискване от Клиента.

**Чл. 21** Дружеството използва всички допустими от закона способности за разрешаване на спорове, включително:

1. провежда преговори, в които се стреми изчерпателно да изложи пред клиента своите мотиви за предприети действия, както и да даде всички необходими разяснения, свързани със спецификите на осъществяваната от дружеството лицензионна дейност с оглед избягване на бъдещ спор;
2. участва в иницирираните пред КЕВР специални производства по доброволно уреждане на спорове между клиента и Дружеството.

**Чл. 22** (1) В случаите когато Дружеството и клиентът не могат да решат спора по пътя на преговорите или прилагайки алтернативни форми за решаване на спорове, те могат да отнесат спора за решаване пред компетентен държавен орган, като се прилага съответния закон, относим за решаване на възникналия спор.

(2) При наличие на неплатено задължение за доставен природен газ през изминал период, Дружеството може да стартира допустими от Гражданския процесуален кодекс производства за събиране на своите задължения, включително:

1. да поиска от компетентния съд издаване на заповед за изпълнение;
2. да се снабди с изпълнителен лист;
3. да потърси съдействието на съдебен изпълнител предвид издадения изпълнителен лист, като поиска налагането на обезпечителни мерки и прилагането на допустимите от закона способности за принудително събиране на задълженията.

## **Раздел пети „Сътрудничество с потребителски организации“**

**Чл. 23** Дружеството сътрудничи с Потребителски организации, представляващи техните интереси.

**Чл. 24** Дружеството организира и представя съвместно с Потребителските организации мерки и инициативи по развитието на пазарния модел на свободния пазар на природен газ.

**Чл. 25** Комуникационни канали за предоставяне на актуална информация от дружеството на клиентите:

1. офисите на Дружеството;
2. официална интернет страница на дружеството - <https://www.gen-i.si/en/> ;
3. брошури с разяснителни информации;
4. публикации в средствата за масово осведомяване.

### **Раздел шести „Заключителни разпоредби“**

**§1.** (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение № Л-585 от 22.12.2021 г. и са приложение и неразделна част от лицензия № Л-585-15 от 22.12.2021 г. за дейността „търговия с природен газ“.

(2) Дружеството публикува Правилата в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата си и влизат в сила от публикуването им.

(3) Изменения на Правилата се извършват по реда за тяхното одобряване.

**§2.** В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези Правила, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.